



PUC Minas

# TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

## Descrição do Problema

Atualmente, o processo de agendamento de consultas médicas em muitos centros de saúde é frequentemente associado a diversos desafios e inconvenientes tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde. Alguns dos principais problemas enfrentados incluem filas de espera excessivas, conflitos de horários, dificuldade de acesso, faltas e atrasos, processo manual para agendamento suscetível a erros, falta de transparência e controle. Esses problemas impactam negativamente tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde, resultando em atrasos no atendimento, baixa eficiência operacional e insatisfação geral.

*Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.*

## Membros da Equipe

- Yuri Zocoli Silva
- João Pedro Rafael Santos Silva
- Christian Sena Gomes
- Kayque dos Santos
- Talles Felipe Dos Santos Resende

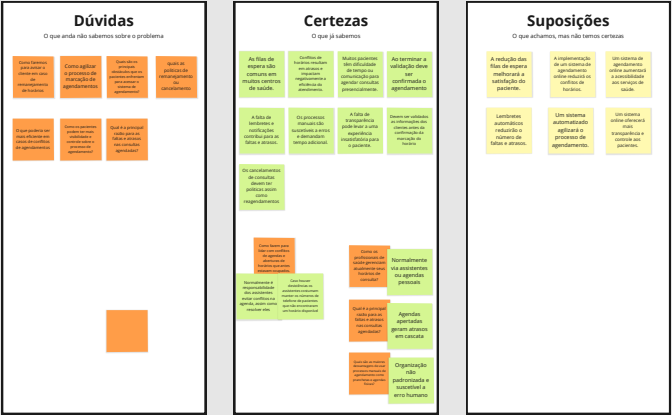
*Liste todos os integrantes da equipe.*

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciência da Computação, Engenharia de Software e Sistemas de Informação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](#).

Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



# Matriz de Alinhamento CSD



## Entrevista Qualitativa

<b>Pergunta</b>	Quando vc precisa fazer uma consulta medica, prefere por agendamento ou por ordem de chegada?	<b>Pergunta</b>	Você acredita que o agendamento ajuda na diminuição do tempo de espera de uma consulta?
<b>Resposta:</b>	Agendamento	<b>Resposta:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- R1: Com certeza ao invés de chegar sem aviso prévio e simplesmente entrar na fila de espera na hora, já vou saber que horas devo estar presente</li><li>- R2: Nem tanto, na maioria das vezes eu acabo esperando tanto quanto já que o medico sempre atrasa</li></ul>
<b>Pergunta</b>	Além de agendamento o que mais as clinicas/hospitais poderiam fazer para evitar filas de espera?	<b>Pergunta</b>	Acha que saber sobre as outras consultas agendadas pode ajudar fazer seu agendamento?
<b>Resposta:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- R1: Penalizar os médicos por não cumprir os horários</li><li>- R2: Avisar a gente de antemão que a consulta deve atrasar pra eu não ter que ficar na espera</li></ul>	<b>Resposta:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- R1: No geral apenas me preocupo com os horários disponíveis do medico, não quero saber se fulano ou ciclano esta agendado antes ou depois de min</li><li>- R2: Acho que não, mas talvez seja algo que eu gostaria mas não tenho certeza pois em lugar algum eles fazem isso</li></ul>
<b>Pergunta</b>	Acha que o agendamento devido com as consultas feitas em tempo pode ajudar no atendimento prioritário?	<b>Pergunta</b>	Como profissional da saúde qual informação você acha que seria interessante se ter antes de uma consulta?
<b>Resposta:</b>	Com certeza acredito até que pessoas de atendimento prioritário deveriam agendar suas consultas, afinal eles são os que menos podem ficar em pé esperando	<b>Resposta:</b>	Se o paciente tivesse como informar de antemão quais sintomas estão sentindo seria bom, muitas das vezes em que a consulta é agendada com um ou mais dias de antecedência acontece do paciente estar melhor e não se lembrar com exatidão todos os sintomas que estavam sentindo

## Highlights de Pesquisa

<b>Nome</b>	Yuri Zocoli Silva	<b>Data</b>	31/03/2024	<b>Local</b>	Encontro familiar
<b>O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas.</b>		<b>Aspectos que importaram mais para os participantes</b>			
Demoras em atendimentos mesmo com o agendamento prévio		Visualização de horários disponíveis do profissional em questão			
<b>Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista</b>		<b>Novos tópicos ou questões para explorar no futuro</b>			
<ul style="list-style-type: none"><li>- Preferencias por consultas agendadas</li><li>- Profissionais da saúde sem informações previas da situação do paciente</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>- Forma de avaliar profissionais e pacientes;</li><li>- Agendamento automático em casos de desistências;</li></ul>			



# PERSONA

**NOME** Marcelo Ferraz

**IDADE** 34

**HOBBY** Passear com a família e correr

**TRABALHO** Desenvolvedor de software

## PERSONALIDADE

Direto, objetivo e exigente

## SONHOS

Ter mais tempo com a família

## OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Usa o computador no trabalho

Usa o carro para ir ao trabalho e no dia a dia



## OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Economizar tempo

Agendamento rápido que se encaixe em sua rotina turbulenta

## COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? **Objetividade**  
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz? **Eficiência**

## PROPOSTA DE VALOR





## PERSONA

**NOME** Pedro

**IDADE** 22

**HOBBY** Ver séries e filmes

**TRABALHO** Designer

### PERSONALIDADE

introvertido e tímido

### SONHOS

Se tornar um pro player de LoL

### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Computador para trabalhar e jogar em casa

Cadeira de rodas para se locomover



### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Não sair de casa para marcar uma consulta médica

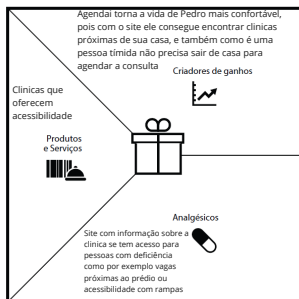
Local de consulta próxima do local onde mora

Identificar clínicas com acessibilidade para cadeirantes

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Interações sociais mínimas  
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

## PROPOSTA DE VALOR





## PERSONA

**NOME** Marina

**IDADE** 57

**HOBBY** Cozinhar e ler

**TRABALHO** Médica

### PERSONALIDADE

Calma, estudiosa e atenciosa

### SONHOS

Gerar valor na vida das pessoas

Contribuir com a sociedade

Melhorar o mundo para os mais vulneráveis

### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

O celular para ler, pagar contas e fazer tudo que for possível resolver por ele



### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Parar gerenciar e fornecer consultas médicas

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? trabalho  
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Serviço intuitivo, que facilite seu

trabalho

## PROPOSTA DE VALOR



## Brainstorming / Brainwriting

Participant 1	Participant 2	Participant 3	Participant 4	Participant 5	Participant 6
agendament o prioritário	Rating de profissional/ paciente	Adiar/ remarc atendimento	Preencher informações previas a consulta	Chat entre profissional e paciente	Agendamento automático em caso de desistência
Ordenação por distancia	Aviso de atraso	Cancelament o de consultas	Edição de dados pre- consulta	Chat entre assistente e paciente	marcar horário como desejado mesmo caso já esteja com uma outra consulta agendada
Ordenação por avaliação	Solicitação de mudança de horário	Envio de fotos de documentos			aviso em caso de desistência em horário desejado
Ordenação por quantidade de consultas		Seleção de especialidades			
		Filtros de Localidades próximas			
		Filtro de Médico/Clinica de preferência			

# Mural de Possibilidades



## MURAL DE POSSIBILIDADES



IDEIA 1

Aviso de atraso

Implementar botão de atraso

---

---

---

---

IDEIA 2

Preencher informações prévias a consulta

Tela de validação de dados onde o cliente o usuário pode verificar e caso queira editar seus dados pessoais

---

---

---

IDEIA 3

Cancelamento de consultas

Após ter marcado o horário deixar a opção "Cancelar Consulta"

---

---

---

---

IDEIA 4

Chat entre profissional e paciente

Implementar um canal de chat após ter marcado consulta entre cliente e profissional

---

---

---

---

IDEIA 5

Rating de profissional/paciente

Após ter feito a consulta deixar a opção de avaliar sua experiência

---

---

---

---

IDEIA 6

Envio de fotos de documentos

Tela de envio dos documentos como carteira de convenio e pedido médico

---

---

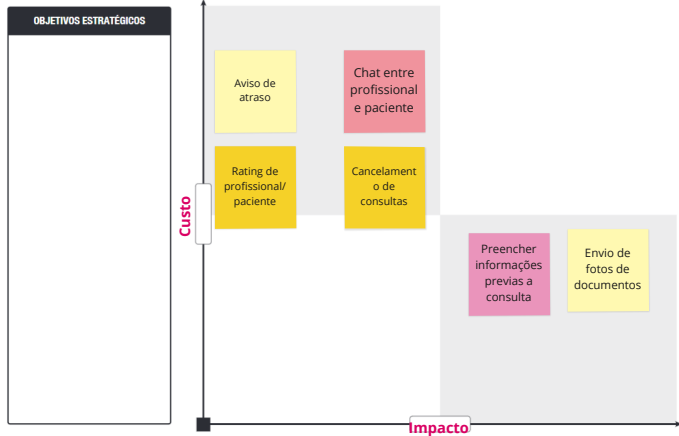
---

---



# Priorização de Ideias

## MAPA DE PRIORIZAÇÃO





## PERSONA

**NOME** Josefa

**IDADE** 48

**HOBBY** Viajar

**TRABALHO** Assistente

### PERSONALIDADE

Atenciosa, dedicada e metódica

### SONHOS

Melhorar o mundo para os mais vulneráveis

Viajar pelo país ajudando e conhecendo pessoas

### OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

O celular para redes sociais e trabalho e computador no trabalho.



### OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Preciso de confirmações de agendamentos e preciso ter controle sobre os horários

### COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Agilidade e disponibilidade  
Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

## PROPOSTA DE VALOR

