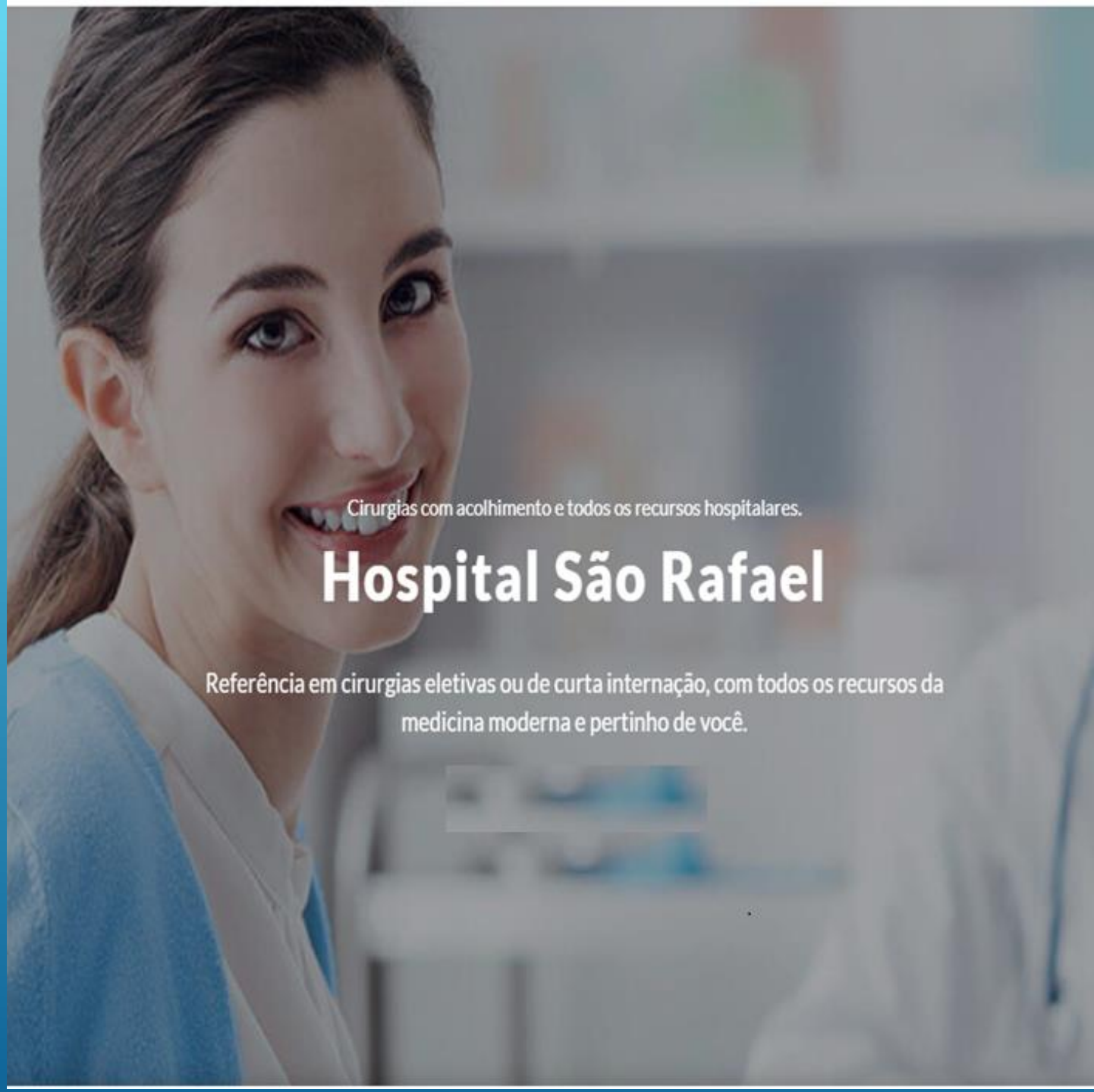


# CHALLENGE

ENGENHARIA DE SOFTWARE

2º ANO- Agosto-2025



Cirurgias com acolhimento e todos os recursos hospitalares.

**Hospital São Rafael**

Referência em cirurgias eletivas ou de curta internação, com todos os recursos da medicina moderna e pertinho de você.

# HOSPITAL SÃO RAFAEL

Fundado em 1982, o Hospital São Rafael nasceu com o objetivo de se tornar referência no mercado de cirurgias eletivas com curto período de internação.

Após uma trajetória de sucesso e reconhecimento profissional, conquistados por meio de serviços de excelência e atenção diferenciada a pacientes e médicos, o hospital passou a se chamar HSR – Medicina e Bem-Estar, em 2011. O hospital se esforça para manter seus altos padrões de saúde e continua a fornecer serviços de alto nível para seus pacientes e profissionais médicos.

O Hospital São Rafael está registrado sob a razão social Centro Médico Especializado LTDA, CNPJ: 50.958.990/0001-43, não possuindo outras unidades, ainda que usem o mesmo nome, fora da Cidade de São Paulo.

# INTRODUÇÃO

Para o Hospital O propósito do hospital é oferecer serviços éticos e de qualidade, priorizando o atendimento humanizado e atencioso. Pacientes, equipe médica e colaboradores são tratados com respeito, agilidade e transparência. com parceria com a FIAP, propomos um desafio que vai reduzir nossas dificuldades ao máximo. A ideia do projeto é que seja desenvolvido com paciência e determinação, trabalho em equipe e claro com responsabilidade e compromisso, pois isso agrega um valor essencial para todos.

# DESAFIO

## DESENVOLVIMENTO DE UM CRM DE VENDAS.

### **Leads:**

Transformar formulários recebidos via insta, face, google, tik tok, em contas com nome, telefone, e-mail, canal de entrada, procedimento de interesse, preferência por algum médico.

### **Cadastros:**

Médicos (Nome, CRM, telefone, e-mail, procedimentos atendidos, data de nascimento, CFPs)

Colaboradores: (nome, CPF, e-mail, data de nascimento)

Pacientes: (Nome, CPF, data de nascimento, Sexo, peso e altura (calcular IMC), e-mail, telefone, por onde nos conheceu.

Agendas, agenda extra e bloqueio de agenda: (nome do médico, dia de atendimento, horário de início e fim, tempo de cada consulta), motivo do bloqueio.

Restringir qualquer cadastro com alguma dessas informações, para não gerar duplicidade.

### **Agendamento:**

Considerar paciente, data, hora, procedimento, médico, status (agendado, atendido, falta, abandono, reagendado, cancelado).

### **Histórico:**

Histórico da conta do paciente por área (agendamento, vendas, pós vendas, recepção, mensagens enviadas)

### **Comunicação:**

Disparo de mensagens/whats automáticas ou manuais (confirmações de agendamento por exemplo).

### **Performance de atendimento:**

Tempo de entrada do lead até o primeiro atendimento.

Tempo após início das tratativas.

Alerta com tempo mínimo de atendimento

Alteração de status vinculado ao perfil do colaborador, sempre que iniciar ou acessar um lead.

Distribuição automática de leads por operador logado, ao deslogar redistribuir automaticamente os não atendidos.

Conversão por médico (Atendimento X Vendas de Contrato).

## **Orçamento das vendas e acompanhamentos.**

- Indicação
- Médico
- Orçamento
- Prazo de retorno
- Status (aberto, em andamento, contrato fechado, encerrado).
- Motivo ou observação

## **SAC**

- Cadastro de reclamações (paciente, data e hora, área envolvida, prazo de resposta, motivo)
- Tratativas (data, hora, setor, tratativa)
- Solução (data, hora, solução)
- Anexar documentos
- Alerta com tempo de resposta.

## **Dashboard com relatórios de acompanhamento:**

- Login logout dos colaboradores
- Atendimentos realizados pelos colaboradores
- Mensagens enviadas
- Relatório para ativos de acordo com procedimento ou status do agendamento.
- Agendas médicas (ociosidade, volume).
- Relatório de atendimento considerando filtros: médico, colaborador, data, status, procedimento.
- Importar/exportar bases em Excel

**Interligação com o sistema Tasy e Inteligência Artificial para realizar agendamentos e informações.**

# REGRAS DO DESAFIO

OS GRUPOS DEVEM SER FORMADOS POR **3 A 5 INTEGRANTES**, NO MÁXIMO

OS GRUPOS DEVEM SER FORMADOS POR ALUNOS DA MESMA TURMA

CADA GRUPO **DEVERÁ TER UM LÍDER** PARA UMA BOA COMUNICAÇÃO

NÃO É POSSÍVEL TROCAR DE GRUPO DURANTE A CHALLENGE NO MESMO SEMESTRE.

AS TROCAS PODEM OCORRER NA VIRADA DE SEMESTRE SOB ANÁLISE DO(S) SCRUM MASTER



# RESPONSABILIDADES DOS ALUNOS

- TER CIÊNCIA DO REGULAMENTO E CUMPRIR AS ENTREGAS CONFORME ORIENTAÇÃO DOS PROFESSORES
- ORGANIZAÇÃO DE GERENCIAMENTO DO GRUPO, COMO PLANEJAMENTO E PRAZOS DAS ENTREGAS  
*ATENTAR-SE À QUALIDADE DAS ENTREGAS*
- ATENTAR-SE AOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E RESPEITAR A HIERARQUIA DA CHALLENGE (SCRUM MASTER SÃO NOSSOS COORDENADORES DE CHALLENGE)



# RESPONSABILIDADES DOS PROFESSORES

- ORIENTAR O DESENVOLVIMENTO DO PROJETO EM SUAS DISCIPLINAS
- EXPLICAR DETALHADAMENTE A ENTREGA DA SUA DISCIPLINA E OS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
- ATENTAR-SE À QUALIDADE DAS ENTREGAS
- CORRIGIR AS ENTREGAS DE ACORDO COM OS CRITÉRIOS ESTABELECIDOS
- DISPONIBILIZAR NOTA COM FEEDBACK

# RESPONSABILIDADES DO(S) SCRUM MASTER

- COMUNICAÇÃO ENTRE ALUNOS/PROFESSORES E EMPRESA PARCEIRA (ALUNO NÃO DEVE ENTRAR EM CONTATO DIRETO COM O CLIENTE)
- MANTER DADOS DOS GRUPOS ATUALIZADOS
- MANTER O REGULAMENTO DA CHALLENGE ATUALIZADO
- AGENDAR EVENTOS COM A EMPRESA PARCEIRA
- DISPONIBILIZAR NOTA COM FEEDBACK

# ATENÇÃO

O GRUPO QUE VIOLAR QUALQUER REGRAS TERÁ SUA ENTREGA **INVALIDADA** E A NOTA DA SPRINT SERÁ **ZERADA** EM **TODAS** AS DISCIPLINAS.

SPRINT 1 E 2

DATA ENTREGA

30/11/2025

# DISCIPLINAS

The image features a blue gradient background, transitioning from a lighter blue at the top to a darker blue at the bottom. On the right side, there are several thin, white, parallel diagonal lines that extend from the bottom towards the top right corner, creating a sense of movement and depth.

# AGILE METHODOLOGY WITH SQUAD FRAMEWORK(1/2)

**Entrega 1** - Documento de apresentação da solução idealizada para o Challenge contendo:

- I. Visão do produto (Declaração da Visão acompanhada do Quadro É-Não É, Faz-Não faz) **(20 pontos)**
- II. Apresentação descritiva da ideia, justificando as escolhas do grupo **(10 pontos)**
- III. Persona e Mapa de Empatia dos principais usuários **(20 pontos)**
- IV. Documentação de Especificação de Requisitos – Funcionais, Não-Funcionais, Técnicos e Regras de Negócios **(20 pontos)**
- V. Link para o vídeo Pitch (ver demanda e pontuação a seguir)

**Entrega 2** – Vídeo Pitch **(30 pontos)**

O grupo deverá entregar um vídeo com duração máxima de 5 minutos, apresentando a solução de forma ilustrada (mostrando esboços de telas ou outras ilustrações), com narração feita por elemento(s) do grupo.

# AGILE METHODOLOGY WITH SQUAD FRAMEWORK(2/2)

## Observações da sprint:

1. O Vídeo Pitch deverá ser postado de forma privada no Youtube e o link para acesso deverá ser inserido ao final do documento único de entrega (lembrem-se de testar se o link do vídeo funciona e permite acesso pelos professores. Caso o link esteja “quebrado” ou bloqueado isso acarretará perda de pontos)

## Forma de entrega:

A entrega deverá ser feita em documento único contendo os itens descritos na Entrega 1, em formato PDF, em Tarefa que será criada no Teams

**Total de Pontos da Sprint** : 100 pontos



# SCRUM MASTER

## Meios de comunicação

**WELLINGTON CIDADE SILVA TENÓRIO**

**LINKEDIN:** <https://www.linkedin.com/in/wellingtoncidade/>

**EMAIL:** [profwellington.tenorio@fiap.com.br](mailto:profwellington.tenorio@fiap.com.br)

**Teams Chat Privado**

**OBRIGADO !!!**

FIAP