**Sistema de Gestão de Odontologia (SIGO)**

**Visão do Negócio**

**Versão 1.0**

**Histórico da Revisão**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Versão** | **Descrição** | **Autor** |
| 02/06/2021 | 0.1 | Versão preliminar dos projetos | Beatriz e Alexandre |
| 03/06/2021 | 1.0.0 | Preenchimento total | Beatriz e Alexandre |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Índice Analítico**

1. Introdução 4

1.1 Finalidade 4

1.2 Escopo 4

1.3 Referências 4

1.4 Visão Geral 4

2. Objetivos da Modelagem de Negócios 4

2.1 Mapeamento 4

3. Posicionamento 4

3.1 Atividades de Negócio 4

3.2 Processos de Negócio 4

3.3 Oportunidade de Negócios 4

3.4 Descrição do Problema 5

3.5 Sentença de Posição do Produto 6

4. Descrições dos Envolvidos 6

4.1 Demografia do Mercado [Faz mais sentido para software que será vendido] 6

4.2 Ambiente do Usuário 6

4.3 Perfis dos Envolvidos 7

4.4 Necessidades dos Principais Envolvidos 8

4.5 Alternativas e Concorrência 8

**Visão do Negócio**

# Introdução

A Sweet Tooth Clinic atua na área de saúde bucal com foco na área cirúrgica. Seu negócio está relacionado a administração e execução de procedimentos dentários com uma vasta equipe de profissionais com diversas especialidades, sendo responsável pela adequação, normas e adequação dos tratamentos de todos os pacientes.

## Finalidade

Este documento tem como finalidade fornecer dados e informações sobre a clínica e o contexto cujo projeto irá existir junto aos seus impactos na mesma.

## Escopo

Esse projeto está associado ao processo de Gestão interna, tendo impacto em todo a Gestão de consultas e compras, tal como a parte de relatórios.

## Referências

Os documentos relacionados ao SIGO são mencionados a seguir:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Documento** | **Data** | **Versão** |
| Documento de Visão de Negócio | 06/2021 |  |
| Documento de Glossário de Negócio | 06/2021 |  |
| Documento de Especificação de Software | 06/2021 |  |

## Visão Geral

Este documento contém as diretrizes gerais e as especificações necessárias para auxiliar na geração dos modelos do sistema.

# Objetivos da Modelagem de Negócios

# Posicionamento

## Atividades de Negócio

A Sweet Tooth oferece serviços na área de saúde bucal com foco em cirurgias, atendendo pacientes de qualquer faixa etária. A clínica oferece serviços de tratamento ortodôntico como, aparelhos, cirurgias do palato, remoção parcial ou completa da arcada dentária, implantes e tratamentos exclusivos.

## Processos de Negócio

### **Projeto**

Existe uma equipe administrativa que é responsável pelo manejo e gestão da clínica, podem ser contatos presencialmente ou por telefone sendo o primeiro contato da clínica com o paciente. Há também uma vasta equipe de dentistas com diversas especializações que atendem na clínica de acordo com sua disponibilidade de horário e demanda.

Uma vez que o primeiro contato com o paciente foi feito, ele é encaminhado para um dentista disponível que possa auxiliar em seu tratamento/problema bucal. O dentista faz o levantamento da situação do paciente e explica parte a parte do tratamento após a avaliação bocal e o orçamento é registrado no servidor da clínica. É gerado um documento com todas as informações do tratamento e expectativa de término. Conforme a aprovação do paciente sob o orçamento, ocorre o início do tratamento após a realização de exames.

### **Planejamento**

Há uma equipe de dentistas responsável pelo tratamento dos pacientes da clínica. A equipe administrativa irá acessar as informações do cliente e de seu tratamento através do servidor da clínica. É gerado então os seguintes documentos: Carta de Compromisso do Cliente e Cronograma de Tratamento.

### **Execução**

Há, também, equipes de auxiliares de dentista que são responsáveis por partes mais simples do tratamento como: dosagem de medicamento, preparação das salas de cirurgia, esterilização de equipamento, auxílio em cirurgias/consultas, manuseio do cronograma de tratamento, entre outros. Cada equipe de auxiliares é gerenciada por dois dentistas que cuidam da avaliação dos trabalhos realizados, garantindo que a execução seja bem-feita e que não interfira em atrasos no tratamento.

### **Acompanhamento**

A equipe de acompanhamento é composta por outros dentistas que não fazem parte do tratamento do paciente, mas que acompanham o andamento dele através de reuniões com o dentista que o trata onde ele descreve os problemas e possíveis mudanças no tratamento para que este possa ser concluído. Todos os dados mais relevantes sobre os tratamentos são relatados e arquivados como informações chaves disponíveis para consulta em futuros tratamentos.

### **Gerenciamento de Compras**

A equipe de gerenciamento de compras é composta por alguns membros da equipe administrativa que possuem especialização em finanças. Essa equipe tem como objetivo realizar a cotação de todo o material consumido pela clínica nos tratamentos, manutenção, conservação e funcionamento buscando a melhor qualidade sob o custo-benefício. As cotações são feitas gradativamente de acordo com a demanda de tratamentos e aprovação de orçamentos. Uma vez que a cotação é feita, é então passada para o Administrador da clínica que a avalia e mediante sua aprovação a compra é efetuada.

### **Gerenciamento de prazos**

O dentista que trata o paciente será o responsável pelo gerenciamento do cronograma do tratamento, definindo os processos que serão executados a cada etapa. Ele deverá conter o detalhamento das consultas, quais procedimentos foram feitos e sua duração. Esse controle será feito com o objetivo de manter a execução do tratamento dentro do prazo.

### **Finalização de Tratamento**

O serviço de finalização de tratamento é oferecido para aqueles tratamentos que não foram concluídos, foram abandonados por outros dentistas de outras clínicas ou por pelo próprio paciente. Após o primeiro contato com o paciente, é realizado uma avaliação para verificar a possibilidade de continuação do tratamento. Caso positivo, o tratamento é dado sequência e com novos exames, seguirá um cronograma com uma data de término.

## Oportunidade de Negócios

## Na empresa existe uma alta demanda de pacientes que buscam profissionais com diversas especializações para realizar tratamentos. No momento a clínica conta com um sistema que não atende todas as necessidades dos profissionais, sendo necessário a implementação de um sistema que os ajude a gerir os profissionais, os pedidos de materiais, as consultas e escalas e a documentação com acervo.

## Descrição do Problema

Atualmente os materiais em estoque são controlados por fichas planilhadas, o que gera um grande consumo de papel e desorganização quanto a orçamentos e pedidos, visto que são necessários vários levantamentos para manter o estoque alto para o bom atendimento. Contudo, esse processo toma muito tempo da equipe administrativa e gera um custo a mais pela alta demanda de papel e impressão, ainda contando com a perda das fichas em alguns casos.

Na clínica todas as consultas e arquivos referentes a tratamentos em andamento e, também, concluídos são geridos em fichas que ficam em pastas (uma para cada paciente) num acervo, o que traz vários problemas pela alta circulação de dentistas na sala procurando pelas pastas gerando desorganização e mais trabalho ao profissional pois ele tem de se locomover da sua sala de atendimento até a o acervo a cada início e termino de consulta após preencher mais fichas em cada pasta de acordo com o atendimento.

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Falta de um controle unificado para gerenciar o estoque |
| Afeta | Setor financeiro quanto a orçamentos e pedidos que precisam de constante levantamento |
| Cujo impacto é | Desorganização e imprecisão quanto finalização de pedidos |
| Uma boa solução seria | Um sistema central para gerenciar o estoque com constates atualizações |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Fichas de pacientes e arquivos gerados pela clínica são todos impressos ficando arquivados em um acervo da clínica, gerando perdas e rasuras. |
| Afeta | Administrador, Equipe Financeira/Administrativa, Dentistas e Funcionários |
| Cujo impacto é | Perda de produtividade e tempo pelo deslocamento até o acervo. Falta de averiguação das informações devido a rasuras por qualquer funcionário com acesso |
| Uma boa solução seria | Um sistema que permita que os funcionários acessem as informações online de forma prática e automatizada para consultas e alterações em fichas de pacientes, evoluções de tratamentos e arquivos. |

|  |  |
| --- | --- |
| O problema de | Os documentos/evoluções ficarem armazenados em pastas, localizadas dentro de um acervo na clínica, dificulta o acesso aos mesmos por parte dos funcionários e dentistas, dificultando a integralização de dados e busca de informações, uma vez em que todo o processo é feito manualmente. |
| Afeta | Funcionários, Dentistas |
| Cujo impacto é | Demora no tempo de evolução dos arquivos devido ao processo manual de localizar as informações dos pacientes. Demora no processo financeiro e de compras devido a perda de tempo com as fichas de estoque. |
| Uma boa solução seria | Um sistema que permite aos funcionários e aos dentistas ter fácil acesso as informações e alterações de arquivos diversos. |

## Sentença de Posição do Produto

A sentença de posição de produto se dá através da inovação no ramo de gerenciamento de consultas e tratamentos. Nosso produto está ligado diretamente a tecnologia para facilitar a gestão da clínica possibilitando melhor controle das partes envolvidas antes e durante a sua execução.

|  |  |
| --- | --- |
| Para | Pessoas, profissionais da área da saúde, empresas que estejam interessadas no ramo de saúde bucal. |
| Que | Oportunidade de oferecer maior rapidez no andamento e gestão da clínica, diminuição de custos quanto a fichas, diminuição de erros com relação a prazos e orçamentos, arquivamento digital de todo o processo de gerenciamento. |
| O (nome do produto) | Serviço voltado para o ramo da saúde bucal. |
| Que | A comodidade de ter todo o processo construtivo gerenciado pelo produto em questão. |
| Diferente de | A principal alternativa da concorrência é focar na gestão priorizando o melhor prazo possível para a finalização de tratamentos, sem estabelecer um planejamento organizado e sem foco na documentação e evolução do paciente. Ainda, outro ponto essencial é a falta de gestão de estoque (primordial) e arquivamento de processos que não são feitos por parte da concorrência. |
| Nosso Produto | Nosso produto tem como foco a priorização de toda a parte de documentação e gerenciamento de consultas e tratamentos antes de estipular e gerar prazos dos mesmos. Depois disso, é priorizado a parte de gerenciamento de estoque e arquivamento de todos os processos/evoluções no decorrer dos tratamentos, servindo futuramente como consulta, alterações e revisões pelos funcionários e dentistas. |

# Descrições dos Envolvidos

## Demografia do Mercado [Faz mais sentido para software que será vendido]

A clínica é relativamente nova possuindo sete anos no mercado, porém teve o seu crescimento acelerado, arrecadando uma grande quantidade de pacientes, fazendo a reputação aumentar. O produto diminui o tempo necessário para o desenvolvimento/andamento de tratamentos, diminui também os atrasos que podem ocorrer no meio deste, além de que não será mais necessário realizar a atualização, consulta e criação manual de arquivos no acervo.

## Ambiente do Usuário

Os funcionários da clínica terão acesso a todos os recursos disponibilizados pelo sistema SIGO. Assim que terminado o seu cadastro no sistema os profissionais irão receber orientações personalizadas por um dos profissionais responsáveis pela execução do sistema.

## Perfis dos Envolvidos

|  |  |
| --- | --- |
| Representante | Rodrigo Maia - Cirurgião Dentista |
| Descrição | Responsável por gerenciar e realizar cirurgias em vários tratamentos. |
| Tipo | Bacharel em Odontologia, com especialização em cirurgia bucal avançada. |
| Responsabilidade | Atender o paciente e registrar todas as informações no sistema para posteriormente usar essas informações para a execução do tratamento. Organizar a documentação necessária para o início e término dos tratamentos. Armazenar toda a documentação/evolução do paciente no sistema. E gerencia o cronograma dos pacientes junto ao acompanhamento. |
| Critérios de Sucesso | Finalizar tratamentos dentro do prazo estabelecido. |
| Envolvimento | Está diretamente envolvido e utilizando o sistema frequentemente para atualizar e buscar informações de pacientes e tratamentos/evoluções armazenados no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| Representante | Otto Vasconcelos - Cirurgião Dentista Administrador |
| Descrição | Responsável por administrar, gerenciar e realizar cirurgias em vários tratamentos. |
| Tipo | Bacharel em Odontologia, com especialização em reparação bucal total. |
| Responsabilidade | Atender o paciente junto ao Cirurgião Dentista e registrar todas as informações no sistema para posteriormente usar essas informações para a execução do tratamento. Organizar o processo de gestão e estoque e administra os funcionários. E gerencia o cronograma dos pacientes junto ao acompanhamento. |
| Critérios de Sucesso | Finalizar tratamentos dentro do prazo estabelecido com sucesso e satisfação do paciente. |
| Envolvimento | Está diretamente envolvido e utilizando o sistema frequentemente para atualizar e buscar informações de pacientes e tratamentos/evoluções armazenados no sistema, assim como o controle de estoque e funcionários. |

|  |  |
| --- | --- |
| Representante | Juliana Salazar - Técnica Financeiro Administrativo |
| Descrição | Responsável por administrar, gerenciar e atualizar documentos e evoluções, junto a mediação de aprovação de orçamentos. |
| Tipo | Bacharel em Administração, com especialização em gestão financeira. |
| Responsabilidade | Atender o paciente referente a cobrança e documentação necessária para início de tratamento. Responsável pelo cálculo de orçamento simples e requisição de materiais. |
| Critérios de Sucesso | Finalização de tratamentos no prazo. |
| Envolvimento | Está diretamente envolvido e utilizando o sistema frequentemente para atualizar e buscar informações diversas. |

|  |  |
| --- | --- |
| Representante | Pietra Sarto - Gerente de Compras |
| Descrição | Responsável por administrar, gerenciar e atualizar documentos referentes a estoque e orçamento mediante a aprovação de compra. |
| Tipo | Técnico em Administração |
| Responsabilidade | Gerenciar os custos da clínica de acordo com a demanda dos tratamentos e rotinas de escritório |
| Critérios de Sucesso | Entrega e aprovação de orçamentos para compra dentro do prazo |
| Envolvimento | Está diretamente envolvido e utilizando o sistema frequentemente para atualizar e buscar informações diversas. |

## Necessidades dos Principais Envolvidos

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Necessidade** | **Prioridade** | **Preocupações** | **Solução Atual** | **Soluções Propostas** |
| Falta de controle do estoque | 2 | Atrasos | Constantes levantamentos de estoque | Sistema unificado para gerir o estoque |
| Centralização e Organização das fichas | 3 | Perda da produtividade e tempo | Constante deslocamento até o acervo da clínica | Sistema para cadastrar, atualizar e consultar as fichas via web |
| Centralização dos Tratamentos e Evoluções | 3 | Perda da produtividade | Vários funcionários para gerir os documentos/evoluções dos pacientes | Sistema para armazenar e disponibilizar para vários fins, os arquivos/evoluções dos pacientes |

## Alternativas e Concorrência

Poderia entrar em contato com a empresa WiseSystem para desenvolver outro software, os benefícios disso seria um sistema veloz e que conseguiria suprir todas as necessidades do cliente, porém a implementação poderia ser mais demorada com custos maiores.