**Proposta de Análise e Solução: Sistema de Agendamento para Clínica de Podologia**

**Equipe de Desenvolvimento:**

Marlon Menêzes Moretti Fógia

Caio Viana de Azeredo

Gabryel Marçal de Almeida

César Augusto Cardoso

Matheus Rezende Albuquerque

Este documento apresenta uma análise detalhada dos processos atuais da clínica (As-Is) e propõe uma solução (To-Be) para otimizar a gestão e agendamento de atendimentos. A proposta segue as melhores práticas de mercado em análise de processos e arquitetura de soluções, visando a eficiência operacional e a melhoria da experiência do cliente.

**1. Introdução**

O mercado de serviços de saúde e bem-estar, incluindo a podologia, exige cada vez mais agilidade e precisão na gestão. O controle manual de agendamentos e informações de clientes pode gerar inconsistências, perda de tempo e dificuldades na obtenção de dados estratégicos. Esta proposta de solução tem como objetivo aprimorar a gestão da clínica por meio da implementação de um sistema digital.

**2. Objetivos da Proposta**

* **Otimizar a Gestão:** Centralizar o controle de agendamentos, clientes, serviços e fichas de atendimento em uma única plataforma.
* **Reduzir Falhas Operacionais:** Minimizar erros humanos comuns em processos manuais, como agendamentos duplicados ou informações de clientes incorretas.
* **Melhorar a Comunicação:** Automatizar a comunicação com os clientes por meio de lembretes e confirmações de agendamento.
* **Fornecer Dados Estratégicos:** Gerar relatórios e análises que suportem a tomada de decisões de negócio (ex: serviços mais lucrativos, clientes inativos).
* **Aumentar a Produtividade:** Liberar a equipe de tarefas repetitivas, permitindo que foquem no atendimento de qualidade.

**3. Cenário Atual (As-Is)**

O processo atual de agendamento e gestão da clínica é predominantemente manual, baseado em anotações e planilhas.

**Fluxo de Agendamento Manual:**

1. O cliente entra em contato com a clínica (telefone ou WhatsApp).
2. Um colaborador verifica a disponibilidade na agenda (geralmente em um caderno ou planilha).
3. O agendamento é anotado manualmente com os dados do cliente (nome, telefone).
4. O colaborador informa o cliente sobre o horário. **Não há um processo formal e automático de confirmação.**
5. Em caso de reagendamento ou cancelamento, o processo se repete, com a necessidade de apagar e reescrever informações.

**Pontos de Dor:**

* **Risco de Perda de Dados:** Informações em cadernos ou planilhas podem ser perdidas ou danificadas.
* **Falta de Visibilidade:** É difícil ter uma visão geral da agenda da clínica e da ocupação de cada colaborador em tempo real.
* **Comunicação Inconsistente:** A ausência de lembretes automáticos leva a uma alta taxa de não comparecimento (no-show), impactando a receita.
* **Dificuldade em Analisar Dados:** A extração de relatórios sobre clientes e serviços para análise estratégica é inviável, pois os dados estão desorganizados.
* **Ineficiência:** O tempo gasto com a gestão da agenda e a busca por informações dos clientes consome tempo valioso dos colaboradores.

**4. Cenário Futuro (To-Be)**

O novo cenário propõe a implementação de um **Sistema de Agendamento e Gestão**, transformando os processos manuais em fluxos digitais, eficientes e automatizados.

**Fluxo de Agendamento Automatizado:**

1. O cliente entra em contato e o colaborador utiliza o sistema para buscar o cliente ou cadastrá-lo.
2. O colaborador acessa a agenda digital e visualiza a disponibilidade em tempo real.
3. O agendamento é registrado no sistema, vinculando o cliente, o serviço e o colaborador.
4. O sistema envia, de forma automática, um e-mail ou mensagem de WhatsApp para o cliente com os detalhes da confirmação e lembrete.
5. Relatórios e dados de gestão são gerados automaticamente pelo sistema.

**Ganhos e Benefícios:**

* **Agilidade e Precisão:** Agendamentos feitos em poucos cliques, sem erros de anotação.
* **Comunicação Proativa:** Lembretes automáticos reduzem o no-show e melhoram a experiência do cliente.
* **Análise de Dados em Tempo Real:** Relatórios gerados com um clique, permitindo a identificação de oportunidades e o monitoramento do desempenho da clínica.
* **Maior Segurança e Confiabilidade:** Os dados são armazenados de forma segura em um banco de dados, com backups e controle de acesso.
* **Produtividade Aprimorada:** O tempo dos colaboradores é liberado para atividades de maior valor, como o atendimento direto aos clientes.

**5. Características da Solução**

* **Sistema Web:** Acesso via navegador, compatível com computadores, tablets e smartphones, sem a necessidade de instalação.
* **Controle de Acesso:** Perfis de usuário com permissões distintas para Administradores e Colaboradores.
* **Notificações Inteligentes:** Sistema de envio de e-mails e mensagens de WhatsApp de forma automatizada.
* **Relatórios Dinâmicos:** Dashboard visual com relatórios sobre a performance da clínica, clientes e serviços.
* **Histórico de Fichas:** Fichas de atendimento digitalizadas e vinculadas a cada cliente, com rastreabilidade completa.

**6. Arquitetura da Solução**

A arquitetura do sistema foi desenhada para ser eficiente e escalável, utilizando tecnologias modernas e maduras.

* **Arquitetura Monolítica em Camadas:** O sistema será construído em uma única aplicação, dividida em camadas lógicas:
  + **Apresentação (Components):** Interface do usuário em BlazorServer.
  + **Negócio (Services):** Lógica da aplicação.
  + **Dados (Data):** Acesso ao banco de dados SQL Server.
  + **Domínio (Entities):** Representação das entidades de negócio.
* **Tecnologias:**
  + **Frontend (UI):** **BlazorServer**, para uma experiência de usuário rica e interativa, com desenvolvimento em C#.
  + **Backend:** **ASP.NET Core**, para a lógica de negócio e serviços.
  + **Banco de Dados:** **SQL Server**, para garantir a integridade e segurança dos dados.
  + **Segurança:** **IdentityServer**, para um sistema de autenticação e autorização robusto.

**7. Plano de Implementação e Conclusão**

A implementação será realizada como um MVP, o que significa que entregaremos as funcionalidades mais críticas primeiro, validando a solução com a operação da clínica e, em seguida, iterando sobre o produto para adicionar novas funcionalidades.

Esta proposta representa uma oportunidade de modernizar a clínica, automatizar processos e tomar decisões de negócio mais inteligentes, resultando em maior eficiência e crescimento a longo prazo.