

PROJETO AUTOATENDIMENTO DE PACIENTES

DESCRIÇÃO

Izabel é secretária de um consultório médico que possui 2 profissionais atuando, cada um com sua agenda específica. Ela passa a maior parte do tempo no consultório, atendendo a ligações para agendar as consultas dos pacientes.

Em dias de atendimento, auxilia os profissionais com o encaminhamento do paciente à sala de espera e, depois, para a sala de exames.

Em dias que não há atendimento, ela é responsável por fazer o levantamento de todas as consultas, separá-las por planos de saúde, gerar relatórios e encaminhá-los, pessoalmente, ao plano de saúde.

Todas essas obrigações a impedem de atender às ligações para agendamento da consulta dos pacientes que ligam quando está fora do consultório fazendo as entregas dos atendimentos aos planos de saúde ou mesmo em outros serviços externos necessários.

Então, Izabel teve uma ideia: já que, atualmente, a maioria de seus pacientes utiliza aparelhos com acesso à internet, por que não disponibilizar um site com a agenda dos médicos e os horários livres aos pacientes que quiserem marcar um atendimento com acesso 24 horas?

Além disso, caso ainda queiram ser atendidos por ela, isso também será possível, no entanto, não fundamental.

Conversando com o médico a respeito da sua ideia, ele autorizou que ela procurasse empresas de desenvolvimento e verificasse como e quanto sairia aplicar essa ferramenta ao consultório.

ETAPAS

Izabel verificou **softwares prontos** no mercado, com preços bem acessíveis, no entanto, com pouca informação de seu funcionamento, encontrou inúmeras limitações para a realidade do consultório

Marcou reunião com 3 **empresas de desenvolvimento** e explicou o que buscava.

Todas as empresas lhe enviaram **propostas** e descritivos dos serviços, tempo de desenvolvimento, os custos e os recursos necessários para a implantação da ferramenta.

Após a reunião com os 2 profissionais, Izabel optou pela empresa que lhe entregou um **documento** com o título **Termo de Abertura do Projeto (TAP)**, o qual continha inúmeras informações do que foi solicitado; no entanto, o que chamou a atenção para essa empresa foi o fato de que os contratantes teriam acesso a todo o processo de

desenvolvimento e a entregas parciais, frequentes, com toda a análise dos riscos do projeto e o que poderá ser feito para impedir ou minimizar seus efeitos.

Observou, também, que era necessário um comprometimento direto da responsável pela proposta do desenvolvimento do sistema, havendo um **documento** com o cronograma de todas as atividades a serem desenvolvidas e uma **Estrutura Analítica de Projeto (EAP)**, trazendo de forma bem simples e direta o resumo de cada entrega e a que requisito faz parte.

Ao iniciar o desenvolvimento do projeto, com a assinatura do TAP, foi feito um **brainstorming** para confirmar que todos os requisitos estariam sendo incluídos no sistema, deixando o cronograma, a EAP, a análise de riscos, a definição da qualidade e a definição de pronto atualizadas e bem definidas.

Passando para o **processo seguinte de desenvolvimento**, apresentando cada um dos requisitos ao usuário do sistema, efetuando a conferência junto a definições de pronto, da documentação técnica do desenvolvedor, que ocorre dentro do código e da documentação do usuário com acesso dinâmico, em cada um dos pontos de utilização do sistema.

Quando houve a **necessidade de mudança** ou o **acréscimo de um novo requisito** não observado no início, foi gerado um documento de mudança contendo todas as informações referentes ao requisito, sua importância, os impactos que provocaria no custo, no tempo e na qualidade do sistema. Após aprovado por todos os envolvidos, passou a fazer parte de todas as documentações devido à atualização que sofreram a partir da mudança.

Ao final do período, foi **entregue o sistema** com todas as funcionalidades necessárias para atender não apenas à secretária, mas ao médico e aos pacientes do consultório, seguindo todos os testes conforme planejado no documento que define a qualidade do sistema, cumprido o cronograma, mesmo sofrendo mudanças e dentro do custo previsto.

Por fim, gerou-se o **documento** com as lições aprendidas e tivemos o desenvolvimento do sistema atendendo ao escopo do produto e ao escopo do projeto.

TERMO DE ABERTURA – Projeto autoagendamento de pacientes

Controle de Versões

Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	01/12/2020	Izabel Santos	Daniela Uebele

▪ OBJETIVOS DO DOCUMENTO

Quando e como este documento será utilizado

Oficializar o início do projeto, definir os responsáveis, as entregas essenciais, documentar requisitos iniciais, premissas e restrições.

▪ CENÁRIO ATUAL E A JUSTIFICATIVA DO PROJETO

Breve histórico, realidade atual, descrição da atual situação e o motivo do projeto

A secretária precisa estar sempre à disposição para atender aos pacientes por telefone, o que a impede de fazer outras atividades externas ou perder pacientes que não consegue atender por não estar disponível.

O objetivo do projeto é o autoagendamento dos pacientes para que a secretária tenha disponibilidade para os afazeres do consultório, alinhando esse processo de agendamento a um atendimento mais eficiente ao paciente, oferecendo uma melhor visualização de sua agenda pessoal com a do consultório, com agendamento 24h ou, ainda, com o agendamento tradicional, via telefone, nos horários de atendimento.

▪ OBJETIVOS SMART E CRITÉRIOS DE SUCESSO DO PROJETO

Futuro, onde quer chegar, descrição dos benefícios esperados detalhando, de forma clara, os objetivos SMART e os critérios de sucesso relacionados. SMART: Specific: específico; Measurable: indicador e meta; Assignable: quem; Realistic: realístico; Time-related: quando)

O sucesso do projeto será alcançado ao atender a todos os critérios de aceitação das entregas, bem como às restrições e ao cronograma.

- Sistema Web de agendamento, pacientes visualizam os horários de consultas livres.
- Efetuar o autoagendamento com breve cadastro.
- Confirmação automática 24h antes da consulta automatizada por mensagem.
- Equipe de desenvolvimento web, DBA, sistema de segurança e privacidade.
- Sistema concluído em 60 dias uteis.

ESTRUTURA ANALÍTICA DO PROJETO

▪ FASES E PRINCIPAIS ENTREGAS

Principais entregas, versão inicial

1. Análise

- 1.1. Prototipagem – esboço das telas com a definição de navegação e campos necessários para o agendamento.
- 1.2. Documentação – TAP; cronograma; análise de risco; planejamento de comunicação; análise do sistema UML.

2. Desenvolvimento

- 2.1. *Layout* – criação dos *layouts* de tela com configuração de identidade visual.
- 2.2. Banco de dados – criação do CRUD do sistema e testes com pesquisas e relatórios.
- 2.3. Sistema de segurança – controle de log dos usuários da clínica.
3. **Gestão de recursos** – definir e controlar os recursos necessários para o desenvolvimento do sistema.

▪ PRINCIPAIS REQUISITOS DAS PRINCIPAIS ENTREGAS/PRODUTOS

Principais requisitos dos produtos/entregas a serem atendidos identificados na EAP

1. Visualização e agendamento conforme a liberação de horário pelo médico.
2. Confirmação da consulta automática um dia antes.
3. Criar relatório da agenda do dia.
4. Gerar relatório no final da semana com o resumo dos atendimentos realizados por médico e plano de saúde.

▪ MARCOS

Definição dos momentos em que se conclui uma fase ou entregas principais)

Grupo de Processos / FASE	Marcos	Previsão após início
Iniciação	Projeto aprovado	5 dias
Planejamento	Plano de gerenciamento de projetos aprovado	5 dias
	Custos, prazo e escopos definidos	5 dias
Execução, monitoramento e controle	Cada uma das 4 entregas validadas	40 dias

Encerramento	Entrega com treinamento e encerrado com aceite do cliente	5 dias
	Contrato encerrado	0 dias

▪ PARTES INTERESSADAS DO PROJETO

Nomes, responsabilidades e nível de autoridade dos principais *stakeholder* do projeto

Empresa	Participante	Função
Clínica	Constantino Silva	Médico
	Janete Souza	Médica
	Izabel Santos	Secretária

▪ RESTRIÇÕES

Limitação aplicável ao projeto, a qual afetará seu desempenho

Limitações reais: orçamento, recursos, tempo de alocação

- Valor do projeto de R\$5.000,00 (cinco mil reais)
- Servidor do sistema, página web, segurança, banco de dados, sistema desenvolvido são de total responsabilidade da equipe.
- Atendimento ao tempo de resposta do sistema, disponibilidade para os usuários, manutenção dentro do tempo acordado com o cliente.

▪ PREMISSAS

Fatos verdadeiros sem prova para fins de planejamento

- Os usuários terão disponibilidade para atender à equipe e fazer testes 50% do tempo do projeto.
- Já possui infraestrutura e conhecimento para a utilização do sistema solicitado.
- A comunicação se dará por meio de e-mail ou sistema de conversa instantânea, reuniões e, se houver necessidade de alterações, com documentação pertinente.

▪ RISCOS

Descrição dos principais riscos do projeto

- Mudança no cenário financeiro inicial.
- Usuários perderem o interesse no sistema.
- Surgimento de sistema comercial equivalente.

▪ **ORÇAMENTO DO PROJETO**

Estimativa preliminar dos custos do projeto representada pelo orçamento ou pelo fluxo de caixa com suas principais entradas e saídas financeiras. Base para a aprovação financeira do projeto e da formação da linha de base dos custos

Aprovações

Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Projeto	Médico _____	
Gerente do Projeto	Daniela Teresa Rossignoli Uebele	14/12/2020

DOCUMENTO DE SOLICITAÇÃO E CONTROLE DE MUDANÇAS

Início do Projeto: xx/xx/20xx

Fim Previsto do Projeto: xx/xx/20xx

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	10/12/2020	Izabel Santos	Elaboração Inicial – primeiro rascunho.
1.1	15/12/2020	Daniela Uebele	Revisão pós reunião com a funcionária.
1.2	20/12/2020	Izabel Santos	Criação de relatório semestral.
1.2.1	22/12/2020	Izabel Santos	Criação de gráfico com os atendimentos mensais de cada plano de saúde.

Solicitante	Izabel Santos	Prioridade	4
		[0-Maior ←→4-Menor]	
Status	Cancelado	Classificação	Fora do escopo

▪ **DESCRIÇÃO SUMÁRIA**

Descrição dos requisitos e as características dos produtos com as mudanças que devem ser entregues

Inserção de um relatório semestral por plano de saúde contendo levantamento de atendimentos, procedimentos efetuados e valor recebido inseridos em um gráfico.

▪ **JUSTIFICATIVA**

Por que há a necessidade da mudança

Verificação do número de pacientes e valores de cada plano de saúde, podendo verificar, por meio de um gráfico, se a permanência no plano de saúde é pertinente.

▪ **CLASSIFICAÇÃO DE IMPACTO NO PROJETO**

Preenchido pelo solicitante ou GP, conforme definido no plano de gerenciamento de projetos

Análise de Impacto	Descrição
Esforço estimado (Horas)	12 horas de desenvolvimento.
Custo estimado (R\$)	R\$ 2.500,00
Impacto no prazo (Dias)	2 dias de desenvolvimento

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do projeto	Constantino Souza	28/12/2020
Gerente do projeto	Daniela Uebele	28/02/2020