

Disciplina de Empreendedorismo - Sistemas para Internet

Atividade de Design Thinking

Equipe: Clara, Joana, Laila e Letícia

Definição do problema: Má gestão dos agendamentos psicológicos e médicos das escolas sociais/clínicas escola.

- Inconsistência de Agendas: Falta de controle sobre os horários, levando a sobreposições ou tempo ocioso dos profissionais.
- Falta de Segurança do Prontuário: A gestão manual/não digitalizada dos prontuários compromete o sigilo absoluto dos dados sensíveis do paciente.
- Baixa Produtividade da Equipe: Processos manuais (agendamento e organização de documentos) consomem tempo que deveria ser dedicado ao atendimento.
- Ausência de Automação: Agendamentos e lembretes feitos manualmente (presencialmente/telefone), resultando em alto absenteísmo e dificuldade de comunicação.
- Risco de Não Conformidade: A ausência de um sistema digital estável expõe a instituição a riscos legais relacionados à guarda e manuseio de dados.

*O sistema será voltado para um modelo **Business to Business (B2B)**, onde médicos empresários e psicólogos poderão gerenciar o agendamento de atendimentos psicológicos e médicos para alunos de escolas sociais, integrando funcionalidades de agendamento, notificação, gestão de prontuários e avaliação de atendimentos.*

Empatia:

- Falta de controle e organização das agendas, evitando sobreposições e tempo ocioso.
- Não otimização do fluxo de atendimentos, aumentando o tempo de espera e diminuindo a produtividade da equipe.
- Não monitoramento e avaliação dos atendimentos.

Definição:

Os principais insights extraídos do formulário, organizados por persona, jornada do consumidor e brainstorms (How Might We):

Persona

1. Clientes (solicitantes do sistema):

- Médicos empresários com formação em psiquiatria.

2. Usuários do sistema:

- Psicólogos: graduados com CRP ativo, trabalham presencialmente na escola social.
- Médicos: graduados com CRM ativo, trabalham presencialmente na escola social.
- Paciente: alunos da escola social.
- Administrativo: responsáveis pela manutenção e melhorias do sistema.
- Secretários: conferem agendamentos, com possibilidade de treinamento para uso mais eficiente.

Jornada do Consumidor

- Situação atual:
 - Agendamentos feitos manualmente e presencialmente.
 - Psicólogos organizam prontuários e atendimentos sem suporte digital.
 - A comunicação entre pais, alunos e psicólogos é informal e pouco estruturada.
- Problemas enfrentados:
 - *Dificuldade de agendamento e organização.*
 - *Falta de automação e integração.*
 - *Risco de descontinuidade das atividades da escola social.*
- Expectativas com o sistema:
 - Agilidade no agendamento e notificações instantâneas.
 - Sigilo absoluto dos dados dos pacientes.
 - Usabilidade intuitiva, com ícones e assistente para público com baixa alfabetização.
 - Estabilidade e atualização constante dos dados dos profissionais.
- Brainstorms (How Might We):

Como podemos...

Automatizar o agendamento de consultas para reduzir o desgaste manual?

Garantir o sigilo e segurança dos prontuários e dados sensíveis?

Tornar o sistema acessível para usuários com baixa alfabetização?

Evitar conflitos de agendamento com atualizações em tempo real?

Facilitar a comunicação entre psicólogo, aluno e família dentro da plataforma?

Ideação

1. Geração de Soluções

Com base nos insights levantados, foram geradas ideias considerando acessibilidade, segurança, organização e facilidade de uso.

• Sistema de agendamentos automatizado

- Agenda centralizada com horários disponíveis dos psicólogos e médicos.
- Envio de lembretes automáticos para reduzir faltas e atrasos.

• Prontuário eletrônico seguro

- Armazenamento digital criptografado, com acesso restrito por permissão (CRP/CRM).
- Histórico completo dos atendimentos, organizado e disponível apenas para profissionais autorizados.
- Registro estruturado para facilitar o acompanhamento do aluno ao longo do tempo.

• Plataforma intuitiva e acessível

- Interface baseada em ícones e elementos visuais claros, ideal para responsáveis com baixa alfabetização.
- Navegação simplificada, permitindo agendar, cancelar ou visualizar consultas em poucos passos.

• Comunicação integrada

- Notificações automáticas em casos de reagendamento, cancelamento ou mudança de profissional.
- Redução da dependência de ligações telefônicas e comunicação manual.

• Painel administrativo e profissional

- Visualização organizada das consultas, atendimentos do dia, semana e mês.
- Gestão de usuários, permissões e configurações gerais do sistema.

2. Seleção das Melhores Ideias

Após avaliação das alternativas com base em viabilidade técnica, impacto no problema, simplicidade de implementação e relevância para os usuários, foram escolhidas as soluções mais adequadas:

- Sistema inteligente de agendamento
- Prontuário eletrônico seguro
- Interface acessível e inclusiva
- Módulo de comunicação entre psicólogo e responsáveis
- Painel administrativo e profissional

Esses elementos formam a base da solução proposta, permitindo organizar de forma eficiente os atendimentos psicológicos, garantir a segurança das informações e facilitar a comunicação entre profissionais, responsáveis e administração escolar.