

DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

NOME DO PROCESSO: Agendamento do HVR		DONO DO PROCESSO: Prefeitura do Recife			
LEIS, NORMAS & POLÍTICAS		MISSÃO		INDICADORES	
A nível federal o HVR precisa seguir à Lei 9.605/1998 (Lei de Crimes Ambientais) que reforça a responsabilidade legal de proteger o bem-estar do animal. Além disso, ele precisa seguir às normas do CFMV, a Comissão Federal de Medicina Veterinária que tem resoluções relacionadas à estrutura e serviços, documentos, atestados, cuidados com os animais e publicidade. A nível estadual, ele precisa cumprir às normas do CRMV-PE, a Comissão Regional de Medicina Veterinária de Pernambuco. A nível municipal ele segue às normas da SEDA criada pelo Decreto nº 21.138.		Promover, através de um sistema de agendamento intuitivo e eficaz, para o hospital veterinário a organização dos dados e a melhoria dos processos existentes, com a proposta de valor de garantir um atendimento eficiente, organizado e sem longas esperas. O sistema oferece aos tutores uma experiência simplificada e acessível, enquanto ao hospital proporciona uma melhor organização interna, comunicação eficaz com os usuários e otimização do fluxo de trabalho, resultando em uma elevada qualidade no serviço prestado.		Indicadores atuais: tempo médio de espera, taxa de comparecimento, tempo de atendimento e capacidade diária de consultas. Parcialmente implementados: satisfação dos clientes, a taxa de cancelamento e o tempo para confirmar agendamentos. Podem ser implementados: taxa de remarcação, eficiência no uso de recursos, retenção de clientes, proporção de urgências e pontualidade.	
EVENTO INICIAL (DE):	O usuário tem um animal que precisa de atendimento médico e busca o Hospital Veterinário do Recife para isso.	RESULTADO (ATÉ):	O animal é atendido de forma satisfatória após uma triagem dentro de um tempo hábil para sua necessidade.		
ENTRADAS		PROCESSO (VISÃO DO CLIENTE)		SAÍDAS	
O usuário fornece as seguintes informações pessoais: nome completo, CPF, endereço completo e telefone. Além disso, fornece informações sobre o animal: nome, raça, espécie, gênero e idade.		Checa as vagas disponíveis. Seleciona uma data e horário para o atendimento. Marca a consulta na agenda do hospital.		A data, o horário de atendimento, os documentos que o tutor deve levar no dia da consulta, histórico de consultas e exames realizados.	
ATORES ENVOLVIDOS			SISTEMAS, INFRAESTRUTURA & INSTRUMENTOS		
Os atores envolvidos no Hospital Veterinário do Recife incluem, internamente, equipes do hospital HVR e da SEDA. Outros atores envolvidos são os tutores de animais da cidade do Recife que fazem uso do atendimento do hospital.			A execução do processo no HVR são suportadas por uma central telefônica que realiza o agendamento de consultas e castrações, com períodos definidos para abertura de vagas. Além disso, o site da SEDA, desenvolvido pela emprel, disponibiliza agendamento online para cadastramento apenas, com informações pré-operatórias enviadas para o e-mail cadastrado. A infraestrutura inclui o uso de sistemas básicos de telefonia, ferramentas digitais da SEDA, como o "Fale Conosco" e o campo de agendamento online, e registros manuais.		

Depois de preencher o Diagrama de Escopo, sinalize os pontos problemáticos com pequenas esferas em vermelho.