

Projeto para o Hospital Veterinário do Recife



Sumário

Gestão de Processos e Negócios

Parte 1

Contexto	04
Problema	05
Objetivo do Projeto	06
Proposta de Valor	07
Macroprocesso	08

Sistema de Gerenciamente Empresarial

Parte 2

Plano Inicial	10
Roadmap do Projeto	11

Planejamento e Gestão de Processos

Parte 3

Metodologia	13
Planejado x Realizado	14
Pontos Fortes	15
Pontos de Melhoria	16
Resultados Esperados	17

Gestão e Processos de Negócios



Contexto



A Prefeitura do Recife precisa de ajuda para melhorar a eficiência da marcação de consultas.

- **Cliente:** Hospital Veterinário do Recife – Prefeitura do Recife
- **Atuação Atual:** Agendamentos realizados por central telefônica
- **Cenário Atual:** Grande demanda por atendimentos veterinários gratuitos
- **Desafio Operacional:** Altíssimo volume de ligações para marcação
- **Impacto:** Muitos animais não conseguem atendimento devido à saturação da central

Problema

Foram identificados 4 principais problemas na reunião feita com o cliente:

- **Sobrecarga da Central Telefônica:** Milhares de chamadas simultâneas
- **Ineficácia na Distribuição de Atendimentos:** Muitos tutores levam animais para emergência sem necessidade
- **Recursos Subutilizados:** Atendimento emergencial sobrecarregado com casos não críticos
- **Perda de Oportunidades:** Animais sem atendimento por falta de organização eficiente



Objetivo do Projeto

Assim, nossos principais objetivos ao desenvolver a solução são:

Reduzir Sobrecarga no Atendimento de Emergência:

Direcionar casos não críticos para consultas regulares, aliviando o fluxo emergencial.

Melhorar a Experiência dos Tutores:

Proporcionar uma jornada de agendamento clara, simples e sem frustrações.

Aumentar a Eficiência Operacional do Hospital:

Organizar melhor as agendas e otimizar a utilização dos recursos humanos e materiais.

Elevar a Qualidade do Serviço Prestado:

Proporcionar um atendimento mais ágil, organizado e focado na necessidade real dos animais.

Proposta de Valor

Para isso, nossa solução visa agregar:

Agendamento Eficiente e Organizado:

Plataforma digital que elimina longas esperas, permitindo agendamentos rápidos e precisos.

Experiência Simplificada e Acessível para Tutores:

Facilidade para agendar consultas a qualquer momento, com maior clareza sobre horários disponíveis e orientações claras.

Otimização do Fluxo de Trabalho:

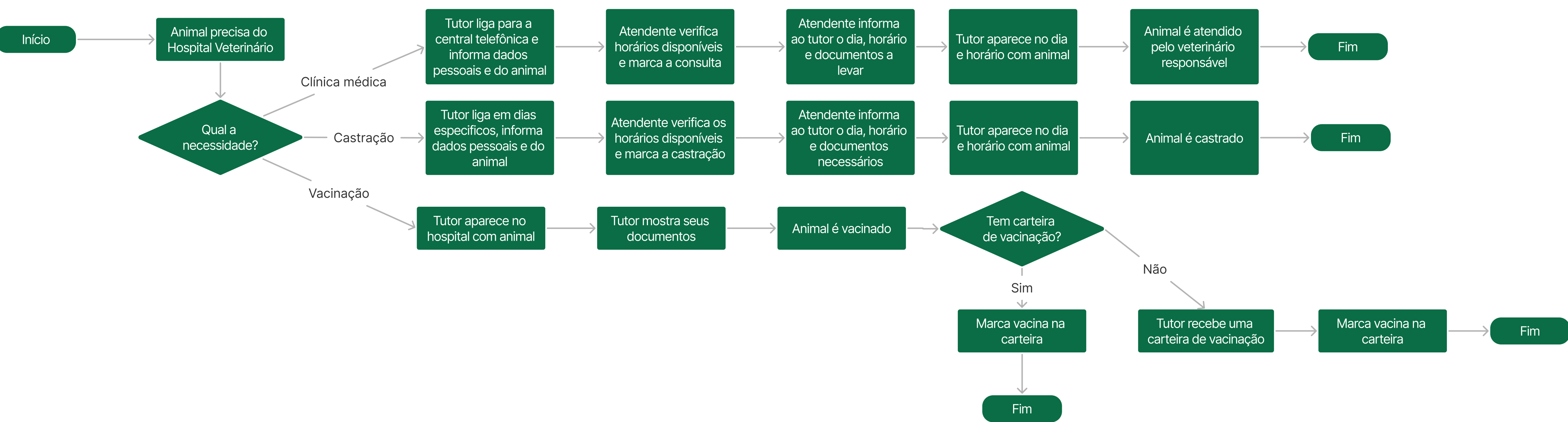
Redução de atendimentos emergenciais desnecessários, garantindo melhor alocação dos recursos e priorização de casos críticos.

Melhoria na Organização Interna:

Gestão mais estruturada das agendas, resultando em um serviço de maior qualidade e eficiência operacional para o hospital.

Macroprocesso

Fluxograma do Processo de Agendamento Atual



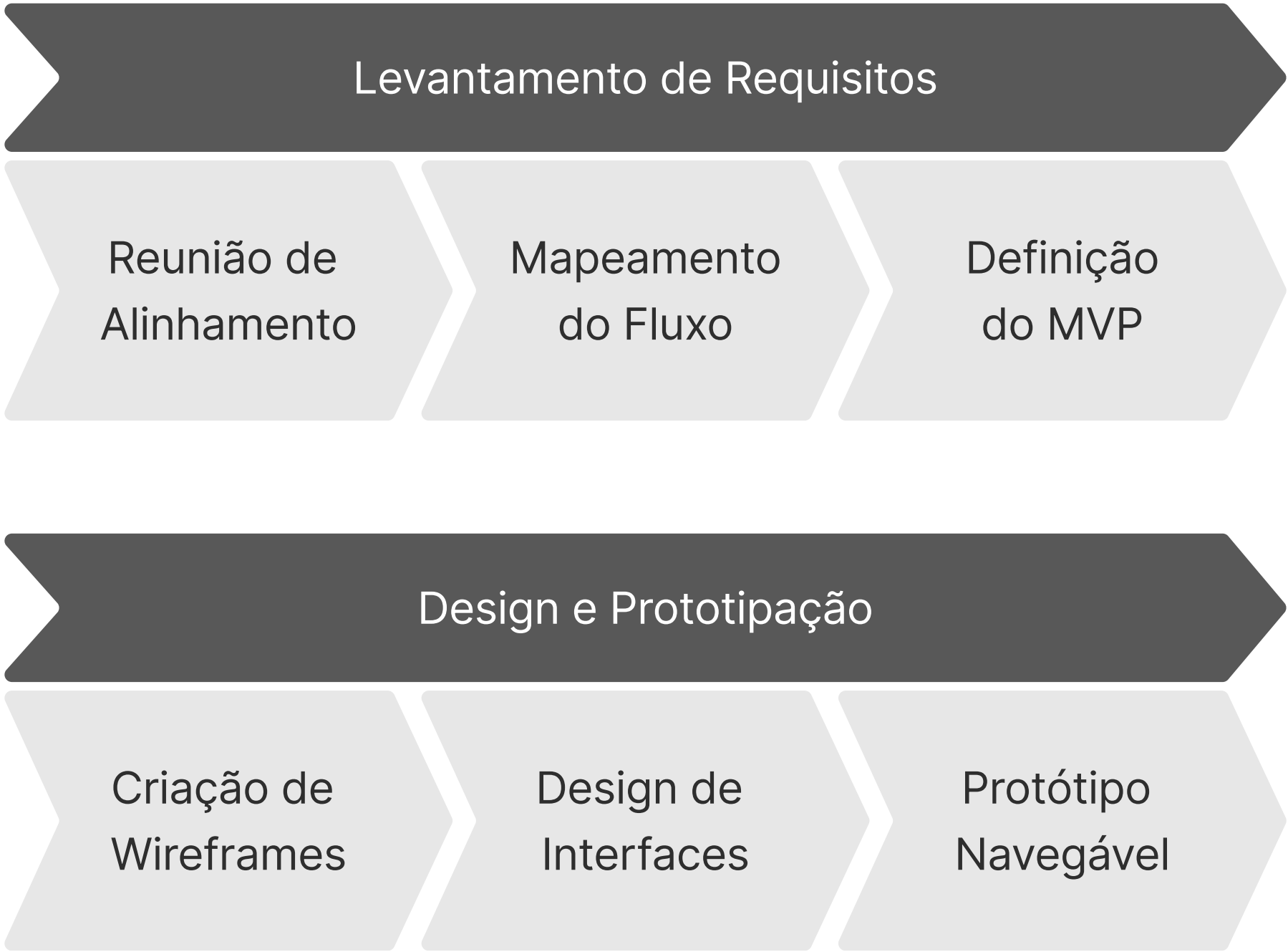
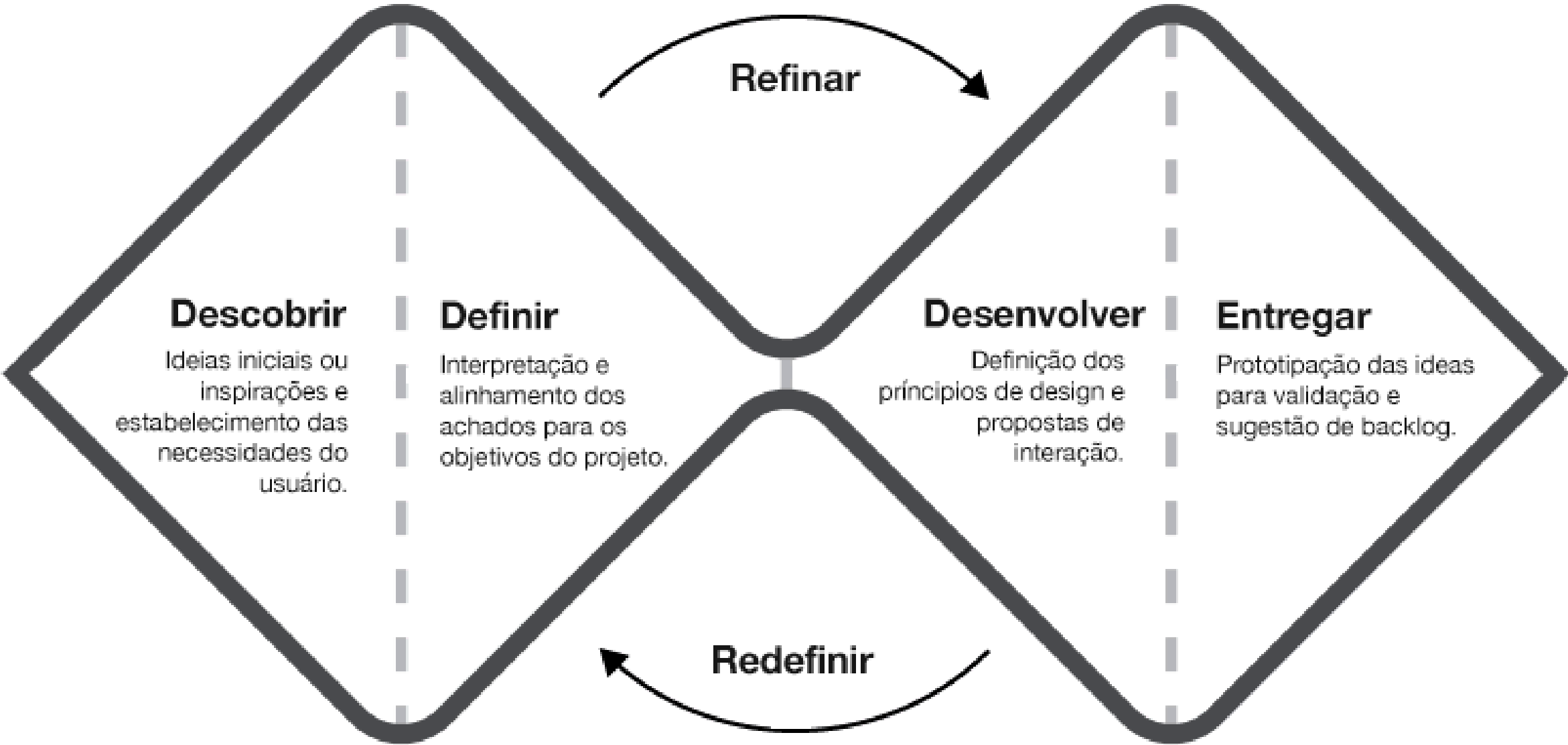
Sistema de Gerenciamento Empresarial



Plano Inicial

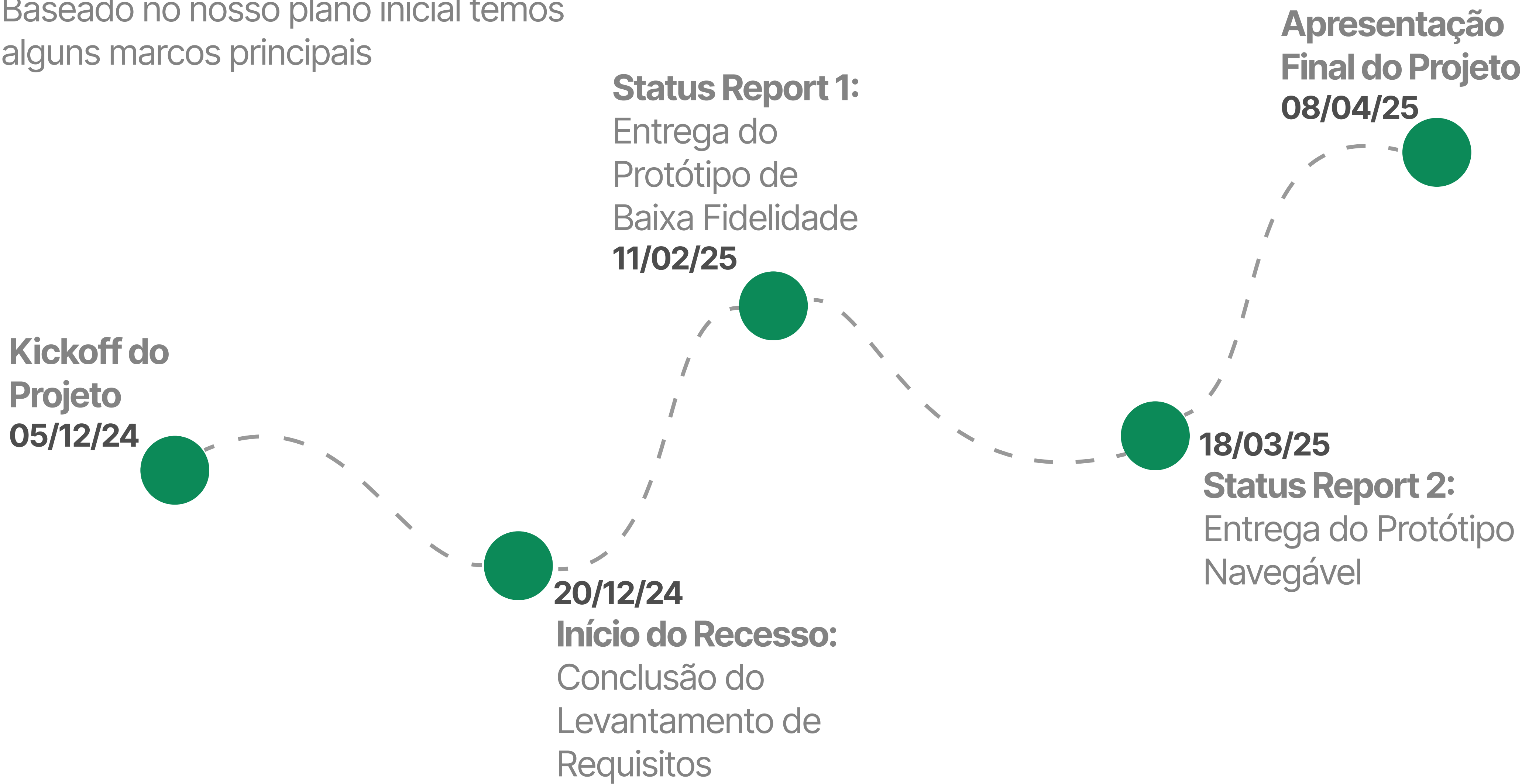
Para desenvolver a solução temos decidimos uma abordagem de diamante duplo e duas fases principais.

O diagrama do duplo diamante



Roadmap do Projeto

Baseado no nosso plano inicial temos alguns marcos principais

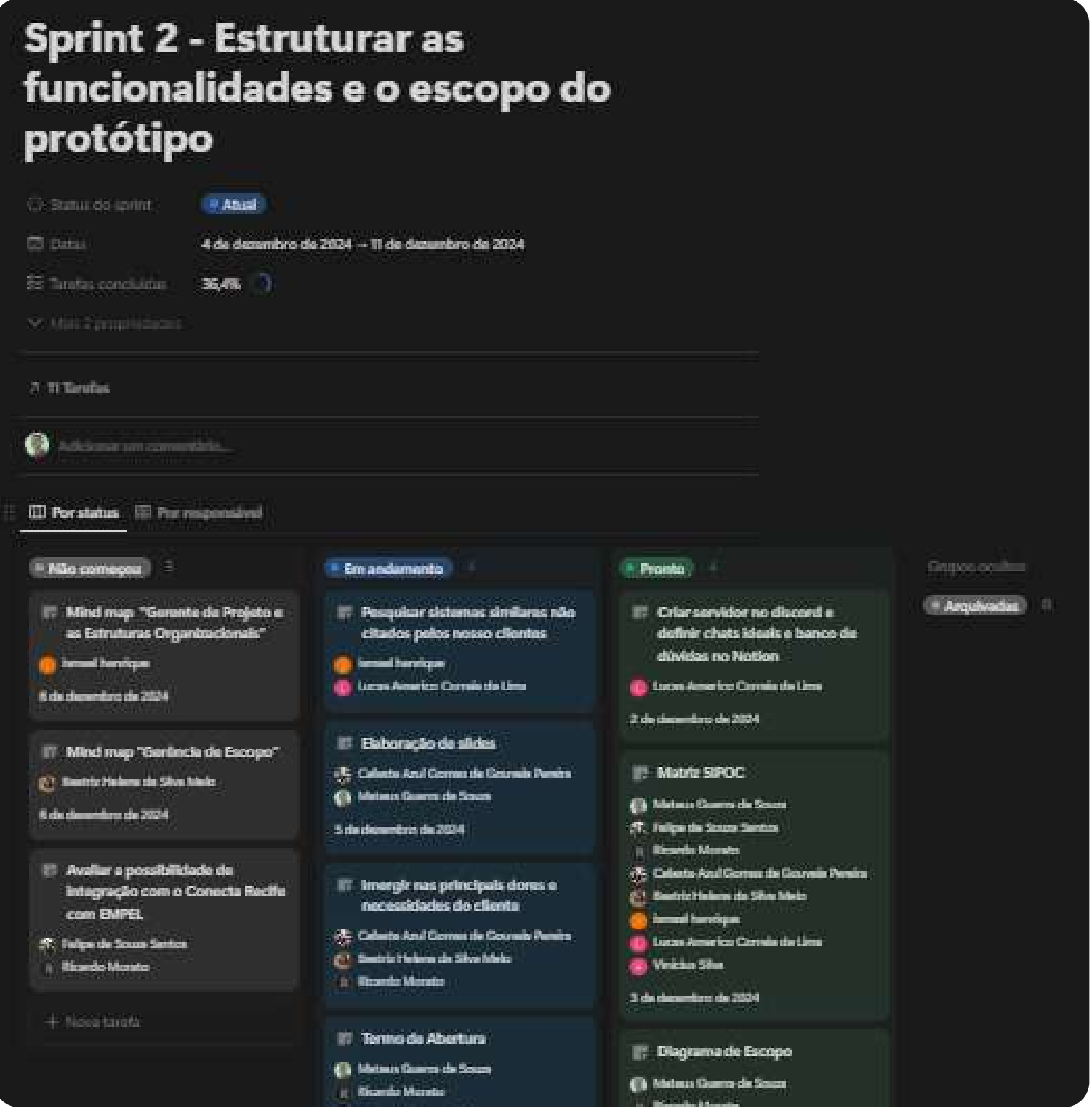


Planejamento e Gestão de Projetos

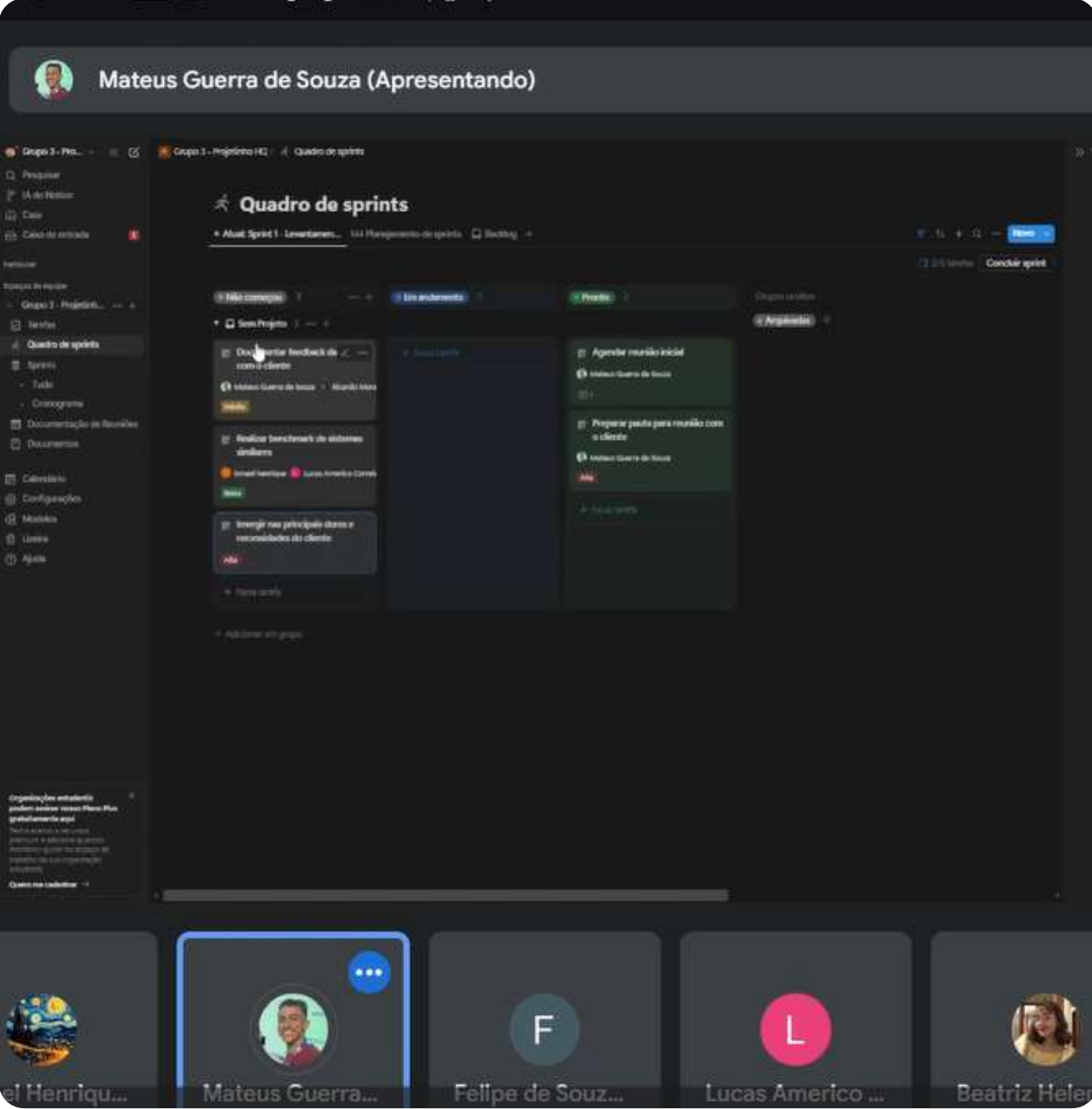


Metodologia

Acompanhamento de tarefas por quadro Kanban no Notion



Reuniões remotas via Meets entre a equipe semanalmente



Reuniões remotas via Meets com o cliente semanalmente



Planejado

Entrevistar o cliente para entender suas dores e criar um plano inicial do projeto

Descobrir e contatar principais stakeholders para compreender melhor o problema

Priorizar funcionalidades do MVP a partir das reuniões com o cliente

Pesquisar sistemas similares para entender possíveis soluções a serem abordadas

Definir um horário para reuniões semanais com cliente e entre a equipe

Realizado

O cliente foi entrevistado, suas dores foram abordadas e foi criado um plano inicial

Soluções similares que já existem no mercado foram abordadas pelo cliente na reunião e pesquisadas após pela equipe

A imersão no processo atual foi feita por meio de pesquisa nas informações que já estão disponíveis no site do Conecta Recife e da SEDA

Foi definido um horário para que a equipe possa se reunir de forma síncrona semanalmente

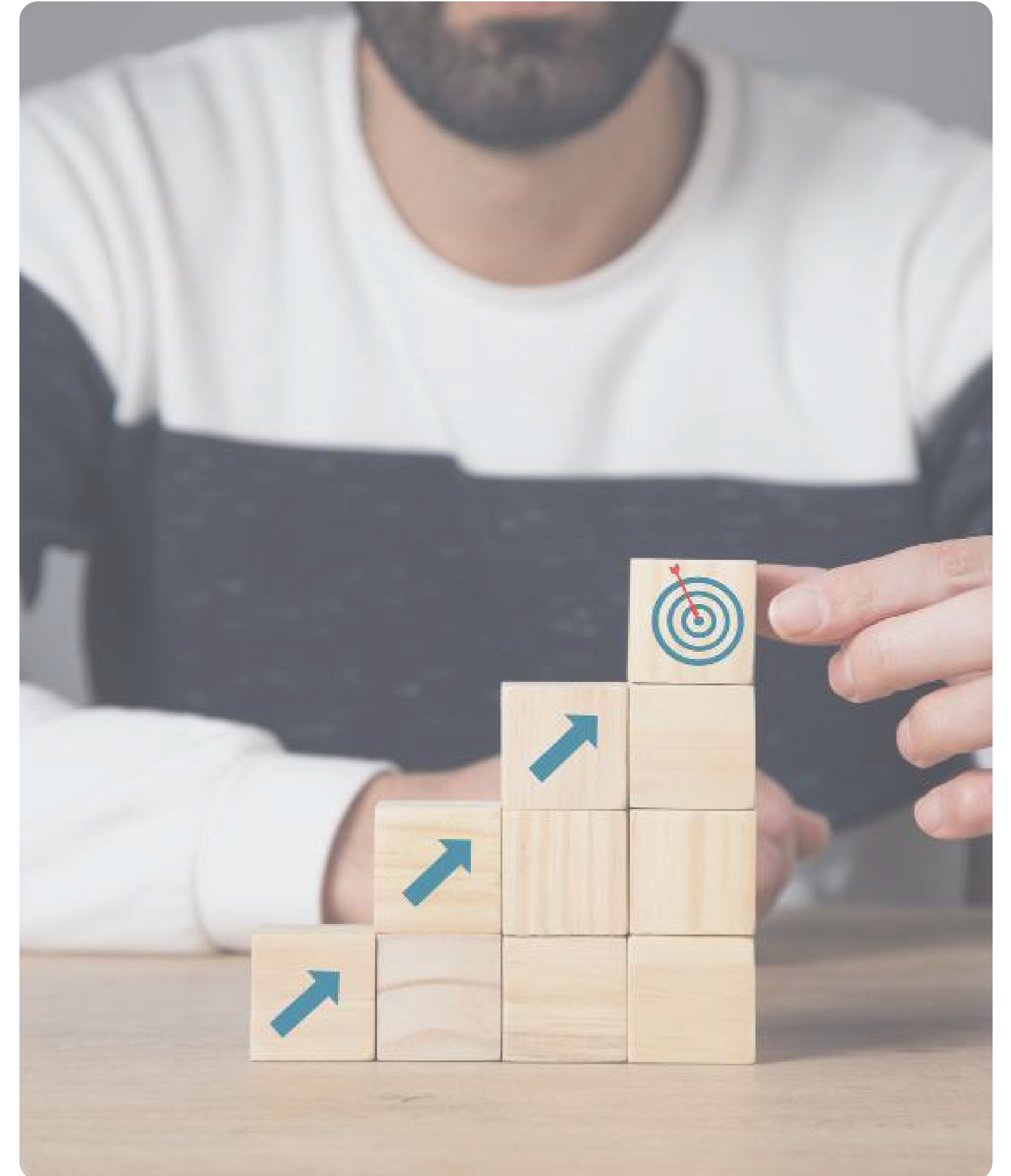


Pontos Fortes

- **Experiência Diversificada:** Parte da equipe já possui experiência em projetos anteriores, agregando conhecimento prático ao desenvolvimento.
- **Engajamento e Colaboração:** Todos os membros participam ativamente das atividades e estão comprometidos com o sucesso do projeto.
- **Disposição para Aprender:** Mesmo com diferentes níveis de experiência, a equipe está aberta a adquirir novas habilidades e superar desafios.
- **Compromisso com a Qualidade:** Nossa equipe possui o foco em entregar solução que atenda às expectativas do cliente e que consiga impactar e agregar valor ao hospital.

Pontos de Melhoria

- **Dificuldade na Coordenação de Horários:**
Enfrentamos desafios para encontrar horários compatíveis para reuniões síncronas, devido às rotinas de trabalho e estudo.
- **Otimização do Trabalho em Equipe Remota:**
Necessidade de melhorar a comunicação assíncrona para manter a eficiência mesmo fora das reuniões.
- **Gestão do Tempo:** Balancear melhor as atividades pessoais e acadêmicas com as demandas do projeto para garantir entregas pontuais.
- **Aprimoramento Técnico:** Alguns membros estão desenvolvendo novas habilidades técnicas e metodológicas, o que pode exigir suporte adicional.



Resultados Esperados

- **Redução do Tempo Médio de Espera:** Agendamentos organizados que diminuem a sobrecarga e otimizam a alocação de horários.
- **Melhoria na Taxa de Comparecimento:** Com um sistema claro e eficiente, espera-se reduzir faltas e aumentar a adesão aos horários agendados.
- **Maior Satisfação dos Tutores:** Experiência simplificada no agendamento, com comunicação clara e notificações automáticas.
- **Melhoria na Eficiência do Uso de Recursos:** Otimização do fluxo de trabalho e melhor alocação de equipes e espaços de atendimento.
- **Redução da Proporção de Falsas Urgências:** Direcionamento adequado de casos não críticos para consultas agendadas.
- **Aumento na Capacidade Diária de Consultas:** Melhoria na distribuição das consultas, permitindo atender mais casos não urgentes sem sobrecarregar a emergência.

Obrigado!

