

DECLARAÇÃO DE ESCOPO DO PROJETO

Nome do Projeto	Agendamento - HVR
Cliente	Prefeitura Municipal do Recife
Representante do Cliente	Pedro Augusto Casé
Gerente do Projeto	Mateus Guerra de Souza
Equipe do Projeto	3º Time de Projetos - SI CIn UFPE 2024.2
Versão do Documento	1
Data: 08/02/2025	Autores: Felipe Santos, Mateus Guerra, Lucas Lima

Justificativa e Objetivos do Projeto
<p>O Hospital Veterinário do Recife, ente subordinado ao cliente, enfrenta dificuldades no gerenciamento de agendamentos, atualmente realizados apenas via telefone, resultando em sobrecarga da equipe administrativa, alto absenteísmo e dificuldades no controle de disponibilidade dos veterinários. O Projeto visa idealizar um sistema de agendamento online, o que irá otimizar a alocação de recursos, reduzir o desperdício de consultas, melhorar o atendimento aos tutores de animais e criar dados valiosos para uso dos administradores.</p> <p>Após a finalização do projeto, a solução idealizada estará disponível para que o cliente realize o desenvolvimento efetivo do sistema e coloque-o em prática, resultando num atendimento de melhor qualidade e maior satisfação do público com o serviço prestado e em condições de trabalho mais controladas para a equipe do HVR.</p>

Descrição detalhada do Produto
<p>O novo sistema de agendamentos do HVR a ser idealizado será uma plataforma web que conferirá celeridade ao manejo de agendamentos. Ela contará com três interfaces, cada uma com suas características e requisitos.</p>
INTERFACE DO USUÁRIO(TUTORES DE ANIMAIS)
Será utilizada pelos usuário finais, cidadãos em busca de serviço veterinário, para marcar e acompanhar consultas
O usuário poderá se cadastrar ou autenticar-se via Conecta Recife, Gov.br ou Certificado Digital.
O usuário poderá atualizar seus dados cadastrais, incluindo e-mail, senha, endereço e telefone.
Agendamento de consultas: O usuário poderá visualizar um calendário contendo os horários vagos para agendamento dos serviços de consulta diagnóstico e castração para se seu pet.
Durante o agendamento de consultas, o usuário precisará preencher um formulário com os dados de seu pet, incluindo nome, espécie, idade e porte
O usuário poderá agendar uma consulta num horário ocupado e ficar na lista de espera para esta data e horário.

Gerenciamento de agendamentos: O usuário poderá visualizar as consultas agendadas e realizadas, cancelar agendamentos dentro do prazo estabelecido e acompanhar as listas de espera em que esteja registrado

Um dia útil antes da consulta o usuário receberá notificações em todos os canais autorizados(SMS, e-mail e Whatsapp) da consulta agendada, e poderá cancelá-la em caso de impossibilidade de comparecer.

O usuário receberá notificações em todos os canais autorizado sempre que for apto a uma vaga de agendamento para uma data e horário em que estava na lista de espera.

INTERFACE DO ATENDENTE

Será utilizada por atendentes responsáveis por marcar as consultas via telefone dos usuários que não houverem migrado de imediato para o novo sistema.

O atendente poderá se cadastrar com uma chave controlada pelos funcionários do hospital.

O atendente poderá visualiar e gerenciar os agendamentos de usuários, para que possa realizar os agendamentos dos usuários que optarem por usar o serviço telefônico durante o período de adaptação.

INTERFACE DO ADMNISTRADOR

Será utilizada por gestores do HVR responsáveis por gerenciar o atendimento, monitorar e controlar a demanda e os dados do serviço prestado para otimizar os processos internos

O admnistrador poderá visualizar e monitorar as consultas agendadas e canceladas.

O admnistrador poderá visualizar as vagas disponíveis e cadastrar novas vagas de consulta

O admnistrador poderá acessar os dados estatísticos gerados pelo sistema sobre demanda, consultas agendadas, cancelamentos, absenteísmo, serviços mais requisitados e informações demográficas dos requerentes. Esta função visa fornecer insights valiosos para o gerencimaneto dos processos do HVR

O admnistrador poderá configurar os lembretes e mensagens automáticas, alternado o formato das mensagens, o momento do envio e demais fatores.

Principais Entregas e Critérios de Aceitação.	
ENTREGA	CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO
Reengenharia de Processos	Deve ter interfaces diferentes para usuários e funcionários da SEDA/HVR;
	Deve possuir uma definição e documentação dos novos processos
	Deve conter a redução ou automação de etapas manuais
	Aumento da transparência e organização no agendamento
	Deve permitir agendamentos pela plataforma e também por ligação.
Plataforma Web para Aaendamentos	O sistema deve ser acessível via navegador em dispositivos móveis (apenas para tutores de animais) e desktops.
	Deve permitir cadastro e login dos tutores e funcionários via contas associadas ao Governo

Agendamentos	Deve hospedar o sistema de gerenciamento de dados;
	O sistema deve garantir que não haja conflitos de horários no agendamento.
Interface do Usuário (Tutores de Animais)	Os tutores devem poder inserir e editar informações pessoais e do animal.
	Deve exibir calendário com horários disponíveis para consulta e procedimentos.
	O usuário deve poder gerenciar suas consultas marcadas (cancelar/editar)
	O usuário deve poder visualizar consultas futuras e passadas
Interface do Atendente	Deve permitir acesso autenticado para os atendentes do HVR.
	Deve possibilitar consulta e gerenciamento de agendamentos de todos os usuários.
	Deve permitir cadastro manual de agendamentos para tutores que não usam a plataforma online.
Interface do Administrador	Deve permitir controle total sobre disponibilidade de horários e alocação de recursos.
	Deve possibilitar a visualização de métricas e relatórios sobre os atendimentos.
	Deve permitir configuração de notificações automáticas para usuários e equipe.
Lista de Espera e Notificações Inteligentes	Tutores devem poder optar por entrar na lista de espera caso não encontrem horários disponíveis.
	O sistema deve notificar automaticamente os tutores da lista quando uma vaga for liberada.
	O sistema deve enviar lembretes automáticos por e-mail e SMS antes da consulta.
	Em caso de cancelamento, o usuário deve ser notificado imediatamente.
	Deve permitir a extração de relatórios sobre agendamentos das consultas

Relatórios e Insights para Gestão	Deve fornecer insights pertinentes para Administradores e membros da Gestão
	Deve exibir métricas e indicadores essenciais para o Hospital

Escopo não Contemplado
Não será contemplada a implementação do sistema de agendamento de consultas e castrações, assim como o treinamento da equipe para entender como funciona a ferramenta que vai ser escolhida para realizar os novos processos. Não será contemplada a remodelação dos processos de vacinação no HVR.

Premissas
A equipe terá acesso a todos os contatos necessários para levantar informações necessárias para o funcionamento do sistema, dentro dos prazos estabelecidos no plano de comunicação
Cada um dos oito integrantes da equipe irá dedicar em média 6 horas semanais para o desenvolvimento do projeto, ampliadas durante momentos críticos ou quando forem cedidos horários de aula.
O cliente ficará responsável pelo desenvolvimento do sistema final, pela implementação do sistema, e suas atualizações constantes;
A SEDA irá manter seus funcionários atualizados com a reengenharia dos processos;
A Prefeitura do Recife irá tratar do marketing, sempre citando e referenciando o site nas redes sociais e em outras atividades por meio de divulgação de fotos dos seus eventos com maior repercussão na galeria criada no site.

Restrições
O projeto deve ser concluído até a data de sua apresentação, 8 de Abril de 2025, sem possibilidade de postergação.
O capital humano do projeto consiste de alunos curso o 4º período do bacharelado de Sistemas de Informação, sendo portanto majoritariamente inexperientes com execução de projetos desta escala.
A disponibilidade dos integrantes da equipe é disputada com outros projetos, disciplinas e atividades extra-curriculares, e o projeto não poderá ser prioridade única da equipe.

Aprovado por
Gerente do Projeto: Mateus Guerra
Representante do Cliente: Pedro Cazé