|  | **REQUISITOS DO PRODUTO** |
| --- | --- |
| Objetivos | |
| Este documento tem por objetivo apresentar a situação problema, geradora da necessidade do projeto e descrever os requisitos detalhados do produto, de modo a facilitar o planejamento, auxiliar na tomada de decisões e ser uma base para verificações futuras quanto à adequação do produto do trabalho do projeto às características esperadas. | |
| Projeto | Projeto do Hospital Veterinário do Recife |
| Data Registro | 18/03/2025 |
| Responsável | Beatriz Melo e Ismael dos Santos |
| O Contexto do Problema | |
| O Hospital Veterinário do Recife (HVR) enfrenta dificuldades no processo de agendamento devido à dependência de registros manuais. As consultas e exames são marcados por telefone, com os atendentes registrando os dados em uma planilha Excel e transferindo manualmente para o sistema SVet, o que gera retrabalho e erros. Para castrações, há o sistema SHV, mas ele não é integrado ao SVet, o que também exige exportação e importação manual dos dados.  A alta demanda e a limitação de vagas fazem com que os horários se esgotem rapidamente, gerando frustração nos tutores e sobrecarga no atendimento telefônico. A falta de integração entre os sistemas e a ausência de notificações automáticas dificultam o controle das vagas e a reorganização dos horários em caso de cancelamento. | |
| O Problema | |
| O principal problema do Hospital Veterinário do Recife (HVR) é a ineficiência no processo de agendamento, causado pela dependência do telefone e pelo uso de planilhas manuais para registrar as marcações. Esse método resulta em retrabalho, erros no registro de dados e falta de controle das vagas, dificultando a gestão interna e o acesso dos tutores aos serviços.  Além disso, a falta de integração entre os sistemas SHV (castrações) e SVet (sistema interno do hospital) obriga a transferir manualmente os dados. A ausência de notificações automáticas também contribui para esquecimentos e possíveis faltas, impactando ainda mais a organização do hospital. Como consequência, o HVR enfrenta dificuldades para monitorar a demanda real, otimizar o uso dos recursos e oferecer um serviço mais acessível e eficiente aos tutores dos animais. | |
| A Proposta de Solução | |
| A proposta de solução consiste na implantação e adaptação do sistema de agendamento da Prefeitura para atender às necessidades do HVR. Esse sistema, já disponível para uso pelas secretarias municipais, será configurado para a realidade do hospital, permitindo um controle mais eficiente das vagas e eliminando a necessidade de registros manuais em planilhas.  Além disso, o novo sistema será integrado ao atendimento telefônico, permitindo que os atendentes realizem os agendamentos diretamente na plataforma digital. Dessa forma, tanto os tutores que acessarem online quanto aqueles que preferirem marcar consultas por telefone terão suas solicitações registradas no mesmo ambiente, melhorando a gestão dos horários e otimizando o fluxo de atendimentos do hospital. | |
| A Oportunidade | |
| Com um controle centralizado das vagas, será possível reduzir erros, evitar o desperdício de horários e otimizar a alocação dos recursos do hospital. A automatização também diminuirá a sobrecarga dos atendentes, permitindo que a equipe se concentre em atividades mais estratégicas.  Além disso, a geração de relatórios detalhados sobre a demanda será facilitada, pois o novo sistema permitirá a extração automática de dados diretamente da plataforma, eliminando a necessidade de consolidação manual a partir de planilhas Excel. Isso proporcionará uma análise mais rápida e precisa sobre os atendimentos, cancelamentos e perfil dos pacientes, permitindo uma tomada de decisão baseada em dados concretos e uma gestão mais eficiente dos recursos hospitalares. | |
| O Produto e seus Subprodutos | |
| O produto será um sistema de agendamento adaptado do sistema de agendamento da Prefeitura, configurado para as necessidades específicas do Hospital Veterinário do Recife (HVR). O sistema permitirá o agendamento online de consultas e exames por meio de uma interface amigável e de fácil acesso. Além disso, os atendentes terão acesso ao sistema para registrar agendamentos feitos por telefone, garantindo que todas as marcações fiquem centralizadas em uma única plataforma.  Subprodutos:   * **Interface para Tutores** – Plataforma online onde os tutores poderão agendar consultas, visualizar histórico e cancelar atendimentos. * **Interface para Atendentes** – Ferramenta que permitirá o registro de agendamentos feitos por telefone, além de possibilitar o gerenciamento das vagas disponíveis. * **Interface para Administradores** – Painel de controle para monitorar agendamentos, cancelamentos e no-show, com geração de relatórios detalhados para análise e tomada de decisões. | |
| Características Técnicas do Produto | |
| O produto em desenvolvimento será um sistema de agendamento online para o Hospital Veterinário do Recife (HVR), permitindo que tutores realizem marcações de consultas, exames e castrações de forma digital. Além disso, os atendentes terão acesso ao sistema para registrar agendamentos feitos por telefone, garantindo um controle centralizado das vagas. O objetivo é eliminar o uso de planilhas manuais, reduzir o retrabalho e otimizar a gestão dos atendimentos.  O sistema será desenvolvido com uma arquitetura baseada em nuvem, garantindo escalabilidade e disponibilidade. O front-end será projetado para ser responsivo e acessível via dispositivos móveis e desktop, utilizando tecnologias como HTML, CSS e JavaScript. O back-end será responsável pelo processamento das solicitações e integração com outros sistemas, sendo desenvolvido com uma tecnologia robusta e segura, como. Para o armazenamento dos dados, será utilizado um banco de dados relacional, possibilitando a extração de relatórios detalhados sobre os atendimentos.  Além disso, o sistema contará com integração com o SVet e o SHV, automatizando o envio e recebimento de dados para evitar a necessidade de exportações manuais. A plataforma também terá um mecanismo de notificações automáticas via SMS e e-mail, reduzindo faltas e melhorando a organização dos agendamentos. | |
| Funcionalidades Esperadas | |
| **Agendamento Online**: Os tutores poderão marcar consultas, exames e castrações diretamente na plataforma.  **Agendamento Telefônico**: Os atendentes poderão registrar diretamente no sistema os agendamentos feitos por telefone.  **Gerenciamento de Vagas**: O sistema permitirá o controle e a liberação automática de vagas em caso de cancelamento.  **Notificações Automáticas**: O sistema enviará lembretes de consultas e exames via SMS e e-mail.  **Geração de Relatórios**: O sistema permitirá a extração automática de relatórios sobre atendimentos, cancelamentos e no-show.  **Histórico de Atendimentos**: Os tutores poderão visualizar o histórico de consultas e exames realizados. | |

| Requisitos de Integração com outros produtos |
| --- |
| **Integração com o SVet** – O sistema deve ser capaz de enviar e receber dados diretamente do SVet para manter o registro atualizado de atendimentos.  **Integração com o Conecta Recife** – O sistema deve se conectar ao Conecta Recife para permitir autenticação e compartilhamento de dados com a plataforma municipal.  **Integração com o SHV** – O sistema de castração (SHV) deve ser sincronizado automaticamente para evitar duplicidade de registros e retrabalho. |
| Requisitos de Fluxo de Tarefas |
| **Fluxo de Agendamento** – O sistema deve permitir que o usuário selecione o tipo de consulta, data e horário disponíveis.  **Fluxo de Cancelamento** – O cancelamento de uma consulta ou exame deve liberar automaticamente a vaga para outros usuários.  **Fluxo de Notificação** – O sistema deve gerar e enviar automaticamente notificações antes da consulta ou exame.  **Fluxo de Registro Telefônico** – O atendente deve ter acesso a uma interface simplificada para registrar agendamentos feitos por telefone. |
| Requisitos de Desempenho |
| * O sistema deve ser capaz de processar simultaneamente múltiplos acessos sem comprometer o desempenho. * O sistema deve suportar picos de acesso nos horários de abertura de vagas sem queda de desempenho. |
| Requisitos de Qualidade |
| **Facilidade de Uso:** Interface intuitiva para facilitar o uso por tutores e atendentes.  **Manutenibilidade:** O sistema deve permitir atualizações e correções de maneira simples e rápida.  **Detalhamento da Documentação:** Documentação técnica e de usuário detalhada para suporte e treinamento. |
| Requisitos de Quantidade (volume) |
| * O sistema deve ser capaz de processar um alto volume diário de agendamentos sem comprometer o desempenho. * A plataforma deve permitir o acesso simultâneo de um grande número de usuários, especialmente nos horários de maior demanda. * O histórico de agendamentos deve ser armazenado por um período prolongado, garantindo acesso a registros anteriores para análise e gestão hospitalar. |
| Requisitos de Complexidade |
| * O sistema deve permitir múltiplos tipos de agendamento (consultas, exames e castrações). * As interfaces para tutores, atendentes e administradores devem ser distintas, com permissões específicas para cada perfil. * O sistema deve gerenciar automaticamente o status das vagas em caso de cancelamento ou não comparecimento. |
| Requisitos de Adequação ao Uso |
| O sistema será acessado principalmente em um **ambiente hospitalar**, com acesso por **computadores** e **dispositivos móveis** conectados à rede interna do hospital. Os atendentes e administradores terão acesso ao sistema em seus postos de trabalho, enquanto os tutores poderão utilizar a plataforma remotamente por dispositivos pessoais.  O sistema será utilizado de forma contínua ao longo do ano, com maior demanda nos horários de abertura de vagas. Os usuários (tutores) terão **nível básico de familiaridade com tecnologia**, o que exige uma interface intuitiva e de fácil navegação. Os atendentes e administradores deverão receber treinamento para garantir a utilização adequada da plataforma e a interpretação dos relatórios gerados. |