

## 1. JUSTIFICATIVA (Passado)

- Subutilização dos serviços de ouvidoria
  - Dificuldade de encontrar atendimento de boa qualidade
- 

## 2. PRODUTO

- App focado em avaliações de clínicas, hospitais e centros de saúde, permitindo avaliar cada especialidade de forma individual.
- 

## 3. OBJ SMART

*(Sem post-it visível com conteúdo)*

---

## 4. BENEFÍCIOS (Futuro)

- **Usuário:** escolher melhor local de atendimento; reduzir tempo de espera; ter voz nas avaliações; acesso às informações confiáveis.
  - **Profissionais de saúde:** feedback para melhoria contínua; reconhecimento por bom atendimento.
  - **Sistema de saúde:** aumento da transparência; uso inteligente de dados de ouvidoria; melhoria da qualidade do serviço.
  - **Gestores:** identificar gargalos no atendimento; acesso a indicadores; monitorar desempenho das unidades.
- 

## 5. REQUISITOS

- Cadastro de usuário como paciente ou como clínica|profissional

- Possibilidade de resposta da empresa na avaliação
  - Sistema de busca de profissionais
  - Usuário avalia com notas o atendimento dos profissionais e hospital
  - Sistema de avaliações utilizando estrelas (1-5)
  - Filtragem e moderação de avaliações e respostas da empresa
  - Ranking de instituições com melhor avaliação na especialidade pesquisada pelo usuário, atualizado em tempo real
  - Banco de dados para as contas cadastradas
  - Geração de gráficos com indicadores de atendimento
- 

## **6. STAKEHOLDERS EXTERNOS (& Fatores Externos)**

- Pacientes (usuários)
  - Gestores públicos (SUS, Minist. Saúde)
  - Hospitais|UPAs públicos
  - Hospitais privados
  - Profissionais de saúde
  - Órgãos de controle
- 

## **7. PREMISSAS**

- Usuários irão avaliar após atendimento
- Notas agregadas geram tomadas de decisão
- Interface deve ser simples e rápida
- Integração futura com dados oficiais

- Usuários terão acesso fácil via dispositivos móveis
  - Classificação de comentários a partir do nível de verificação (pagantes e não pagantes trazem mais credibilidade)
  - Sistema escalável para diferentes hospitais|planos
  - Treinamento inicial da equipe garantirá uso adequado
  - Prestador de serviço deve ser ágil no atendimento para prevenir punições e perda de reputação
- 

## 8. EQUIPE

- **Product Owner:** Alexandre
  - **Scrum Master:** Leonardo
  - **Devs Front:** Lucas Americano, Samuel, Rafael
  - **Devs Back:** Lucas Frigato, Lucas Americano
- 

## 9. GRUPO DE ENTREGA

- Mapa de empatia
  - Diagramas
  - MVP
  - Principais funcionalidades
- 

## 10. RESTRIÇÕES

- Acesso a dados oficiais limitado
- Engajamento dos usuários pode ser baixo

- Privacidade e LGPD
  - Custos iniciais de desenvolvimento
  - Necessidade de adequação às normas da ANS e Ministério da Saúde
  - Tempo limitado para implementação da primeira versão (MVP)
  - Dependência da infraestrutura de TI dos hospitais|planos
  - Recursos financeiros restritos para marketing|divulgação
- 

## 11. RISCOS

### 11.1 Baixa adesão do público

- **Probabilidade:** Média|Alta
  - **Impacto:** Alto (plataforma pode se tornar inútil por falta de dados)
  - **Mitigação:**
    - Campanha de marketing mostrando benefícios
    - Processo de avaliação rápido e intuitivo
    - Pequenas recompensas ou cupons para primeiros usuários
    - Parcerias com clínicas|hospitais
  - **Contingência:** mudar foco para nicho ou especialidade médica
- 

### 11.2 Fake reviews | manipulação de notas

- **Probabilidade:** Alta
- **Impacto:** Muito Alto (perda total de credibilidade)
- **Mitigação:**
  - Verificação se usuário realmente usou serviço

- Algoritmos de detecção de padrões suspeitos
  - Moderação humana
  - Limitar número de avaliações por período curto
  - Alertas para avaliações suspeitas
  - **Contingência:** processo ágil para remover avaliações falsas
- 

### 11.3 Necessidade de infraestrutura e alto investimento

- **Probabilidade:** Alta
  - **Impacto:** Muito Alto (pode levar ao cancelamento do projeto)
  - **Mitigação:**
    - Uso de serviços em nuvem (AWS, Azure) começando pequeno e escalando conforme necessidade
    - Plataforma otimizada para consumir menos recursos
    - Análise de custo-benefício detalhada para investidores
- 

### 11.4 Resistência de hospitais e gestores

- **Probabilidade:** Média|Alta
  - **Impacto:** Alto (limita base de dados e credibilidade)
  - **Mitigação:**
    - Mostrar valor da plataforma para hospitais (gestão de qualidade, reputação)
    - Criar canal de respostas às avaliações
    - Políticas claras para lidar com denúncias
  - **Contingência:** focar em usuários e clínicas privadas se hospitais não aderirem
-

### 11.5 Falta de investimento e continuidade

- **Probabilidade:** Média
- **Impacto:** Muito Alto (projeto pode ser encerrado)
- **Mitigação:**
  - Plano de negócios robusto com receitas bem definidas
  - Buscar investidores
  - Lançar MVP rápido para atrair interesse
  - Parcerias estratégicas com gestores de saúde
  - Explorar modelos alternativos de receita (consultoria, relatórios, etc.)