



Leticia Lopes Lima <leticia.lima.3@academico.ifpb.edu.br>

## Questões livres de contexto e com contexto

Formulários Google <forms-receipts-noreply@google.com>  
To: <leticia.lima.3@academico.ifpb.edu.br>

Sun, 18 May at 22:56

Google Forms

Agradecemos o preenchimento de [Questões livres de contexto e com contexto](#)

Veja as respostas enviadas.

[Editar resposta](#)

## Questões livres de contexto e com contexto

Seu e-mail ([leticia.lima.3@academico.ifpb.edu.br](mailto:leticia.lima.3@academico.ifpb.edu.br)) foi registrado quando você enviou este formulário.

Nome da time \*

Conforme nome escolhido e enviado para a Planilha de Times

Shalom+

Quem são os clientes que irão solicitar o desenvolvimento do sistema?

\*

Médicos empresários apoiadores da escola social.

Quem são os usuários que irão utilizar o sistema?

\*

Psicólogos, Responsáveis dos alunos (perfil aluno), Admins e Secretários.

Quais são as habilidades e conhecimentos técnicos dos clientes e usuários?  
Quais são as suas formações acadêmicas e ambientes de trabalho?

\*

Médicos empresários: Habilidade técnica básica em informática. Formados em medicina com CRM ativo e especializados em psiquiatria. Professores da área de saúde mental.

Psicólogos: profissionais com graduação em psicologia com CRP ativo. Habilidade técnica básica em informática. Trabalho presencial na escola social.

Responsáveis dos alunos: Habilidade técnica básica em informática. Responsáveis por utilizar o perfil aluno para marcar consultas e resolver as demandas necessárias. Podem ser treinados para um uso mais efetivo da aplicação.

Admins: responsável por utilizar o sistema para corrigir bugs e administrar possíveis melhorias.

Secretários: Habilidade técnica básica em informática. Responsável por conferir agendamentos de sessão. Podem ser treinados para um uso mais efetivo da aplicação.

Quais problemas eles estão enfrentando?

\*

Psicólogos: não aproveitamento de horários disponíveis devido à dificuldade em agendar e organizar um atendimento. Informações do prontuário e contato com o paciente são feitas de modo manual.

Alunos (e responsáveis): dificuldades no agendamento da consulta devido ao processo manual envolvido.

Não aproveitamento de profissionais voluntários na escola social devido a não existência de um sistema de gerenciamento.

Por que eles desejam resolver este problema?

Por que é tão importante uma solução para este problema? Existem outras razões?

\*

A resolução desse problema torna o agendamento de atendimentos eficiente e automatizado, evitando o desgaste manual e o não aproveitamento dos profissionais disponibilizados pela escola.

Como se resolve este problema hoje?

\*

Por exemplo: o cliente usa papel e caneta para resolver o problema...

As sessões são agendadas de forma manual de forma presencial. Os psicólogos agendam suas próprias consultas e os processos necessários para que a consulta ocorra podem se tornar demorados e cansativos. Além disso, o profissional faz a organização dos prontuários e detalhes dos atendimentos de forma manual.

Existe em outro lugar uma solução para este problema?

\*

Existe algum outro software que resolva o problema?

Existem softwares de gestão de consultório, mas não no contexto de uma escola social.

Poderão existir riscos para o usuário?

\*

Riscos -> O que pode dar errado caso o sistema não seja desenvolvido? O que pode acontecer com os usuários e clientes?

O cenário desgastante de agendamento de consultas continuará acontecendo e pode vir a contribuir para a extinção da atividade na escola, haja vista que a necessidade não é aproveitada da melhor forma.

Em que ambiente o produto deverá ser executado?

\*

Ambiente de infraestrutura. O novo software vai ser executado em que computadores e/ou dispositivos?

Celulares e computadores

O que eles esperam do produto com relação a qualidade?

\*

Por exemplo: o software deve estar sempre disponível, não deve conter erros essenciais...

O cliente reforçou a necessidade de disponibilidade e estabilidade do sistema. Ele espera que as funcionalidades realmente façam sentido para a aplicação. Além disso, ele destacou a necessidade de que os dados dos psicólogos (telefone, dias de consulta, horários) sempre estivessem atualizados, a fim de evitar frustrações dos clientes com a aplicação. Ademais, o sistema deve evitar o deslocamento automático, a fim de evitar que os responsáveis tenham que redefinir seus acessos toda vez que necessitarem de uma consulta.

O que eles esperam do produto com relação ao desempenho?

\*

O sistema deve contar com agilidade, principalmente para realizar os agendamentos. As atualizações de quando um agendamento for agendado deve ser rápida, para evitar conflitos. Além disso, espera-se notificações instantâneas para o psicólogo, e essas devem ser armazenadas na aplicação.

O que eles esperam do produto com relação a segurança?

\*

Primordialmente, o relatório do profissional deve ser sigiloso, além de suas informações a respeito de medicamentos, diagnósticos e tudo que envolva a prática e ética da psicologia. O aplicativo não deve mostrar quem está no aplicativo para outros pacientes, a fim de garantir o sigilo. Também foi solicitado uma autenticação para que sempre haja a verificação se os profissionais estão com CRP ativo. Ademais, deve acontecer uma verificação a mais (além do login e senha) dos psicólogos para adentrar em áreas com dados sensíveis (prontuários e informações do paciente).

O que eles esperam do produto com relação a usabilidade?

\*

O sistema deve ser o máximo intuitivo possível e apresentar botões com ícones de fácil

entendimento e associação, haja vista que uma parte do público (pais dos alunos), podem não saber ler e escrever. Além disso, seria interessante contar com algum assistente de usabilidade para esses casos, para que o sistema se torne mais fácil de usar.

Descreva abaixo 10 perguntas com base no contexto do tema escolhido.

Responda todas elas. \*

Perguntas dentro do contexto tem a ver com a especialidade, com a área técnica em que o software irá contribuir e resolver o problema.

P1: Você terá acesso à internet em 100% do tempo em que utiliza o sistema?

R1: É desejável que as informações dos psicólogos estejam disponíveis sem a necessidade de internet, para que ainda exista a possibilidade de atender um público que deseje optar por agendamento via ligação. O psicólogo deve conseguir baixar arquivos que estejam anexados nas consultas sem a necessidade de internet.

P2: Como os pacientes se informam sobre a disponibilidade dos psicólogos atualmente?

R2: O aluno precisa ir até a escola, verificar quando o psicólogo está lá, verificar sua disponibilidade e realizar o agendamento.

P3: Vocês já consideraram outra solução para fazer o agendamento?

R3: Como é algo incerto para o profissional e para o aluno, foi pensado na possibilidade de agendamentos via Google Forms e em tentar contactar as pessoas que têm interesse previamente pelo Whatsapp.

P4: Como vocês decidem quem será atendido primeiro quando tem muita demanda?

R4: Inicialmente, seria por ordem de chegada nos agendamentos. Como a demanda é pequena, não houve conflitos. Com demandas muito urgentes, tentamos priorizar.

P5: Como o aluno, a família e o psicólogo se comunicam atualmente sobre as consultas?

R5: Quando o pai vem buscar o aluno, o psicólogo busca, se necessário, ter um tempo com os pais. Se houver impedimentos, o psicólogo tenta agendar uma ligação.

P6: Vocês precisam que os pacientes avaliem as consultas de alguma forma?

R6: Não.

P7: Quem precisa ter acesso aos dados dos atendimentos? E quem não pode ter?

R7: O paciente pode solicitar o prontuário, mas apenas o psicólogo responsável por aquele caso pode ter acesso a esse relatório de imediato na aplicação. Perfis de secretário poderiam ter acesso às informações gerais de agendamento.

P8: Em quais situações vocês precisam de um atendimento emergencial?

R8: Poderia ter a ideia da prioridade no aplicativo com campo de justificativa, upload de documento (justiça, laudo psicológico), assim o psicólogo poderia ser notificado no aplicativo e avaliar a necessidade.

P9: Como vocês lidam com a ausência de alunos em consultas que já estavam marcadas?

R9: Atualmente, há uma problemática quanto a esse compromisso. O aplicativo poderia lembrar os pacientes da consulta. Hoje em dia, nada é feito, mas o app poderia identificar faltas sem justificativa e realizar um algoritmo de despriorização daquele paciente em atendimentos progressivos.

P10: Se o psicólogo faltar, o sistema deve transferir o atendimento para outro disponível automaticamente?

R10: Não. Pode-se solicitar ao paciente a opção de transferência, mas deve-se levar em consideração a aliança terapêutica.

---

Crie seu próprio formulário do Google.

Este formulário parece suspeito? Relatório