

---

**Coders**

---

**Agende-Me**  
**Documento de visão**

**Versão <1.1>**

## Revision History

Data	Versão	Descrição	Autores
21/02/2022	<1.0>	Adição de algumas informações iniciais sobre o projeto.	Carlos Daniel de Jesus Gabriel Dos Santos Mendonça José Vinícius de Carvalho Oliveira Lauro Santana Silva Valdir Mendonça Santana
23/03/2022	<1.1>	Adição do conjunto de alguns processos “AS-IS” ou seja, como são eles atualmente.  Adição dos casos de uso e requisitos funcionais e não funcionais.	Carlos Daniel de Jesus Gabriel Dos Santos Mendonça José Vinícius de Carvalho Oliveira Lauro Santana Silva Valdir Mendonça Santana
20/05/2022	<1.2>	Modificações no tópico 5 e em seus subtópicos (casos de uso).	Carlos Daniel de Jesus Gabriel Dos Santos Mendonça José Vinícius de Carvalho Oliveira Lauro Santana Silva Valdir Mendonça Santana

# Sumário

1.	Introdução	
1.1	Referências	4
1.2	Próposito	4
2.	Direcionamento	4
2.1	Declaração do Problema	4
2.2	Declaração de Posicionamento do Produto	4
3.	Parte Interessada e Descrições do Usuário	5
3.1	Sumário da Parte Interessada	5
3.2	Sumário do Usuário	5
3.3	Ambiente do Usuário	6
3.4	Sumário da Parte Interessada Chave ou Necessidades do Usuário	6
3.5	Alternativas e Concorrência	7
4.	Visão Geral do Produto	8
4.1	Perspectivas do Produto	8
4.2	Suposições e Dependências	10
5.	Utilidades do Produto	10
5.1	Login	10
5.2	Agendamento	10
5.3	Consultar Agendamento	10
5.4	Cancelar Agendamento	10
5.5	Remarcar Agendamento	
6.	Requisitos Não Funcionais	
7.	Memorando	11
7.1	Guia do Usuário.	11

# Visão

## 1. Introdução

### 1.1 Referências

AGENDA Fácil - Prefeitura SP. [S. l.]: Prodam SP, 17 fev. 2017. Disponível em: [https://play.google.com/store/apps/details?id=saude.prefeitura.sp.gov.br.autoagendamento&hl=pt\\_BR&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=saude.prefeitura.sp.gov.br.autoagendamento&hl=pt_BR&gl=US). Acesso em: 18 fev. 2022.

HORA Marcada. [S. l.]: PRODESP, 17 jul. 2017. Disponível em: [https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sp.saude.horamarcada&hl=pt\\_BR&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sp.saude.horamarcada&hl=pt_BR&gl=US). Acesso em: 18 fev. 2022.

HORA Marcada. [S. l.], 16 abr. 2021. Disponível em: <https://vacinahoramarcada.saude.salvador.ba.gov.br/>. Acesso em: 18 fev. 2022.

TV TEM. **Pacientes enfrentam fila para marcar consulta em UBS de Campo Limpo Paulista**. São Paulo: G1, 1 set. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/sp/sorocaba-jundiai/noticia/2021/09/01/pacientes-enfrentam-fila-para-marcar-consulta-em-ubs-de-campo-limpo-paulista.ghtml>. Acesso em: 21 fev. 2022.

### 1.2 Propósito

O propósito deste documento é definir um direcionamento para o serviço de agendamentos públicos (Agende-me), detalhando objetivos e necessidades.

## 2. Direcionamento

### 2.1 Declaração do Problema

O problema	Dificuldade no agendamento de serviços públicos. Cidadãos ficam horas aglomerando em filas apenas para fazer um agendamento.
Afeta	Jovens, Adultos e Idosos.
Impacto	Tempo perdido em filas, aglomerações, dificuldade na organização e gestão de pessoas que estavam esperando.
Uma solução de sucesso seria	Agilidade e facilidade nos agendamentos de serviços públicos de um município, melhor gerenciamento de agendamentos, melhoria na qualidade de vida da população local.

### 2.2 Declaração de Posicionamento do Produto

Para	Municípios.
Clientes	Prefeituras dos municípios.
O Agende-me	É um software especializado no gerenciamento de agendamentos de serviços públicos.
Benefícios	Automação de algumas tarefas e registros digitais de agendamentos. Visando facilitar e agilizar agendamentos de serviços públicos, consequentemente, reduzindo custos.
Diferente de	Hora Marcada, Agenda Fácil, 156+POA.

### 3. Parte Interessada e Descrições do Usuário

O produto em questão busca atender a grande demanda de agendamentos de serviços públicos de um município. O objetivo principal é permitir que os usuários, que são os próprios cidadãos, possam fazer agendamentos de serviços públicos que, atualmente, são necessários serem feitos presencialmente e de forma muito burocrática. A forma como isso é feito demanda muito tempo e é para resolver esse problema que o produto será desenvolvido, para que possibilite um atendimento mais digno e eficiente para a população que necessita de tais serviços.

#### 3.1 Sumário da Parte Interessada

O município de Itabaiana requisita o software, para realizar agendamentos em seus serviços públicos.

#### 3.2 Sumário do Usuário

Nome	Descrição	Responsabilidades	Parte Interessada
Atendente	Verificará através da aplicação se o cliente confirmou o agendamento ou não  Verificação dos atendimentos do dia.  Notificar os clientes a respeito de um reagendamento para o caso de um imprevisto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerenciar agendamentos;</li> <li>- Agendar, cancelar , reagendar e validar serviços públicos para os cidadãos;</li> </ul>	Prefeitura Municipal
Cidadão	Serão os usuários que irão utilizar a aplicação para fazer seus agendamentos ou remarcar-los  Terá de confirmar seu agendamento no período de 24 horas anterior a realização do serviço prestado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fazer cadastro na plataforma;</li> <li>- Agendar, cancelar e reagendar serviços públicos;</li> </ul>	Prefeitura Municipal

Órgão público	Atua como coordenador dos servidores públicos responsáveis por gerenciar os atendimentos.	- Classifica um servidor público como um atendente dentro da plataforma de agendamentos.	Prefeitura Municipal
---------------	---	--	----------------------

### 3.3 Ambiente do Usuário

O usuário terá controle sobre seus agendamentos e poderá consultar a qualquer momento, além disso podendo marcar ou cancelar.

O administrador irá controlar o fluxo de agendamentos, informando os usuários de qualquer mudança que possa gerar cancelamento no agendamento, além de realizar a validação dos agendamentos.

O órgão público será responsável pelo controle e gerenciamento dos servidores públicos e dos serviços públicos ofertados pelo município no software.

### 3.4 Sumário da Parte Interessada Chave ou Necessidades do Usuário

Atualmente, todos os municípios sofrem com algum tipo de burocracia ou problemas com agendamentos de qualquer serviços públicos, o que acaba ocasionando uma revolta por parte da população que precisa chegar ao local de agendamento horas antes da abertura. Toda essa insatisfação é ocasionada, principalmente, pelo tempo gasto em filas, pela burocracia que muitas vezes os faz ter a sensação de que a espera não valeu de nada e todo o sacrifício feito. Para exemplificar tal problemática, pode-se citar uma reportagem trazida pelo site G1, em que a mesma abordava a questão de longas filas. De acordo com a notícia, cerca de 150 pessoas enfrentam fila em busca de vaga para atendimento médico em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), em uma cidade no estado de São Paulo. Ainda em relação a reportagem, segundo alguns entrevistados, para que a pessoa consiga realizar o agendamento de uma consulta, é necessário chegar na fila ainda de madrugada. Ainda segundo relatos, tal situação ocorre de maneira frequente e foi, ainda mais, impulsionada por conta da pandemia do Covid-19.

Esses problemas podem ser resolvidos através da automatização das solicitações dos agendamentos, verificação e confirmação das solicitações de grande parte dos serviços públicos prestados à sociedade. Com essas mudanças iniciais, o índice de insatisfação da população poderá ser reduzido consideravelmente.

Os desejos dos clientes é a possibilidade de agendar serviços públicos de forma remota, evitando aglomerações, filas, gasto de tempo desnecessário e redução de custos tanto por parte do cidadão, quanto pelos usuários que irão economizar ao não precisar se locomover e perder tempo na espera do atendimento apenas para o agendamento.

Necessidade	Prioridade	Preocupações	Solução Atual	Soluções Propostas
Agendar serviços públicos	Automatizar os processos de agendamento público.	Melhorar o funcionamento dos agendamentos públicos atuais.	Os agendamentos são realizados de forma manual, tendo a necessidade do cidadão se deslocar para o estabelecimento e realizar o agendamento.	Utilização de um software que possa realizar o agendamento remotamente.  Melhor controle de atendimento, com agendamentos em

				intervalos de horários predefinidos.
--	--	--	--	--------------------------------------

### 3.5 Alternativas e Concorrência

*Hora Marcada - Salvador*, é um site em conjunto com um aplicativo do governo do município de Salvador, que é capaz de realizar agendamentos públicos, dentre outras funções, listadas em seu aplicativo.

- Vantagens

Capacidade de atender diversas necessidades, pois possui muitas funcionalidades.

Melhor distinção de usuários cadastrados, pois pede muitas informações para o cadastro, tais como, atual trabalho e raça.

- Desvantagens

Para o primeiro acesso, é necessário preencher muitas informações, o que pode fazer com que o usuário se frustre e abandone o software.

*Hora Marcada - São Paulo*, é um aplicativo capaz de fazer atendimentos clínicos, como consultas com médico geral, consultas com odontologista, entre outras. Seu principal objetivo é justamente atender a área da saúde.

- Vantagens

Clareza nos objetivos, facilitando o entendimento dos usuários a respeito do propósito da aplicação.

Exigir apenas informações necessárias para a realização dos cadastros de consultas clínicas, como informação do cartão do SUS, dentre outras.

- Desvantagens

Com base nas avaliações dos usuários, o aplicativo está sem funcionar desde do início da pandemia de covid-19 que se iniciou no Brasil em 2020.

*Vacina Hora Marcada - Salvador*, é um site no qual seu objetivo é agendar a vacinação de covid-19 da população de Salvador, além de realizar o agendamento, o software também verifica qual a dose deve ser tomada, e também destaca os tipos de vacinas.

- Vantagens

Objetividade no propósito da aplicação, facilitando a utilização por parte dos usuários.

Preenchimento de apenas dados necessários para o agendamento, agilizando o processo do cadastro.

- Desvantagens

Atende a apenas um problema.

*Agenda Fácil - São Paulo*, é um aplicativo capaz de realizar diversas funções relacionadas ao município de São Paulo, como agendamentos para UBS(Unidades Básicas de Saúde), entre outras funcionalidades.

- Vantagens

Capaz de atender diversas necessidades.

Simplicidade na exigência dos dados necessários para cadastro.

- Desvantagens

Necessidade de um código autorizador entregue pela unidade de saúde da região para realizar o cadastro no aplicativo.

A partir dos dados coletados de cada um dos nossos concorrentes, podemos perceber algumas similaridades e particularidades de cada uma das soluções. O objetivo do Agende-me, é ser um software de acesso prático, que não necessite da exigência de diversos dados. Então, podemos destacar como nossos possíveis diferenciais:

- Praticidade no cadastro dos usuários
- Agenda apenas a ficha de solicitação, ou seja, o cadastro efetivo do cidadão é feito na própria clínica, de forma simples e segura.

## 4. Visão Geral do Produto

O software, Agende-me, terá como objetivo realizar a automação de agendamentos dos serviços públicos.

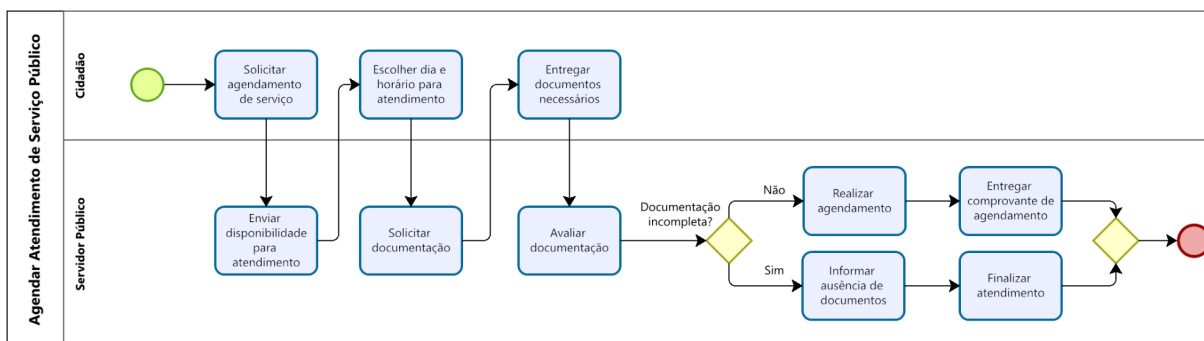
O sistema possibilitará uma maior agilidade quanto aos agendamentos dos serviços por parte da população, além de fornecer uma maior integração e um maior controle para o município em relação aos agendamentos.

### 4.1 Perspectivas do Produto

Agende-me é um software que possibilita cidadãos de um município realizarem agendamentos públicos. A ideia é facilitar os processos de agendamento, tendo como melhoria a automatização de algumas tarefas.

Então, segue a modelagem de alguns processos relacionados a questões de agendamento.

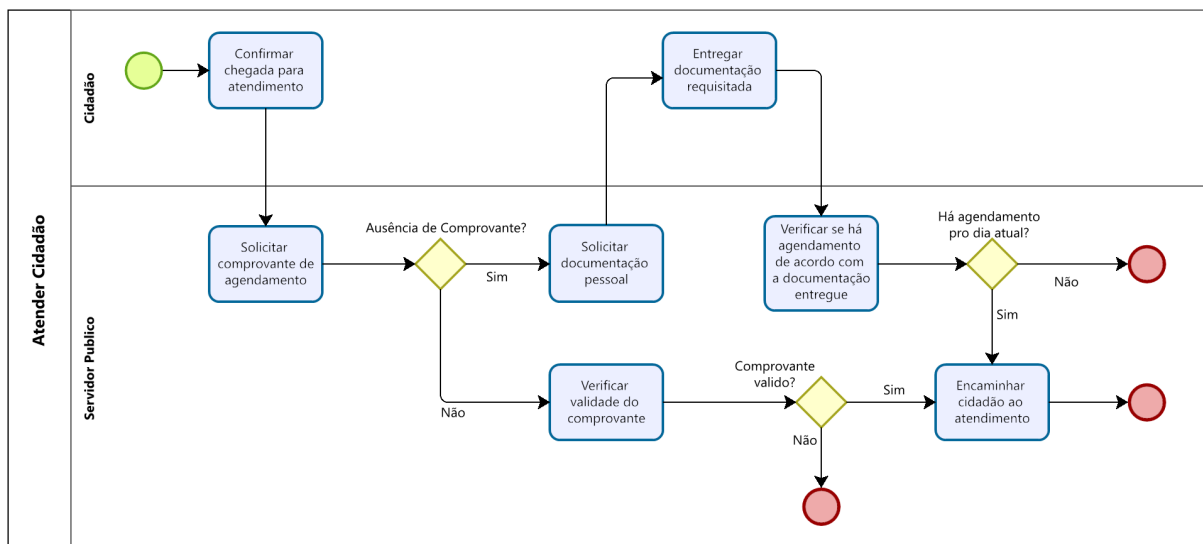
#### Agendar Atendimento de Serviço Público:



Powered by  
BPM  
Modeler

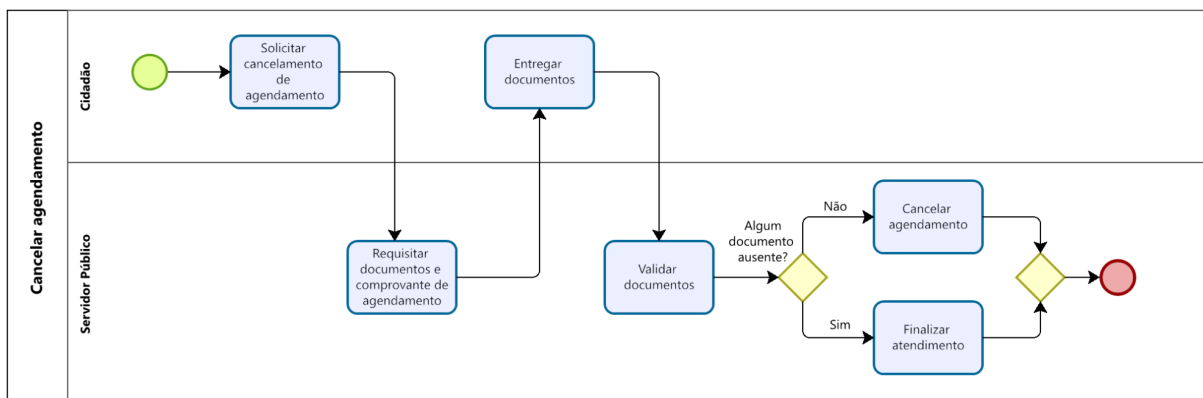
#### Atender Cidadão:





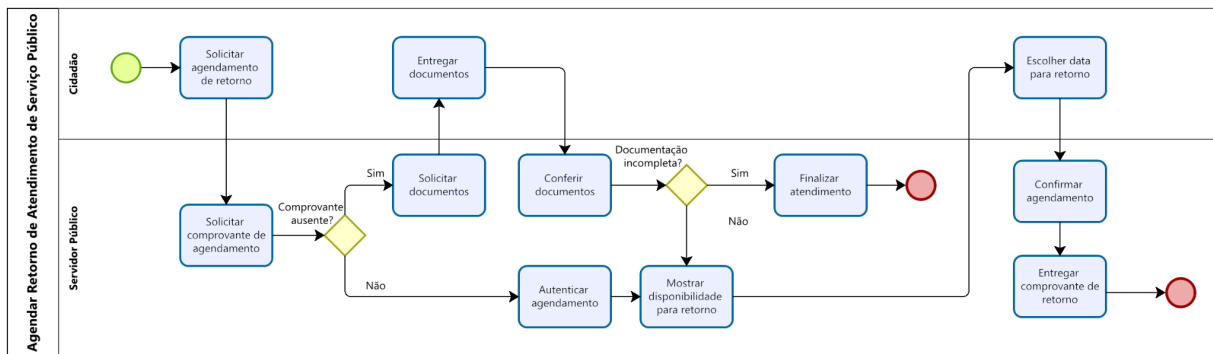
Powered by  
b3logi  
Modeler

### Cancelar Agendamento:



Powered by  
b3logi  
Modeler

### Agendar Retorno de Atendimento de Serviço Público:



Powered by  
bpmn.io  
Modeler

## 4.2 Suposições e Dependências

Como objetivo futuro, o Agende-me poderá abranger não apenas questões de agendamento, mas também servir como informativo a respeito de atualizações sobre seus respectivos municípios.

## 5. Utilidades do Produto

Essa seção descreve as funcionalidades que o Agende-me terá.

Uma observação importante em relação aos usuários do sistema é que, todos serão cadastrados como cidadãos e, caso necessário, os mesmos podem ser adicionados a determinados papéis de gestão ou atendimento.

### 5.1 Manter Cidadão

Todos os usuários do Agende-me, terão que possuir um id/e-mail e uma senha cadastradas, para que então possam acessar o as funcionalidades do software.

### 5.2 Agendar Retorno

O atendente irá agendar o retorno do cidadão e emitirá um comprovante de agendamento para o dia que tiver sido agendado. Além disso, será possível fazer consultar os dias disponíveis pro serviço a ser prestado

### 5.3 Manter Agendamento

Os usuários cadastrados, poderão realizar agendamentos prévios, com requerimentos de dados mínimos, dentre um intervalo de horários.

### 5.4 Manter Órgão Público

O usuário a nível de gestor de prefeitura, poderá cadastrar, alterar, consultar e remover um órgão público. Além disso, o gestor da prefeitura também poderá cadastrar e remover um gestor de órgão público. Tais gestores terão o papel de manter a agenda de serviços e também cadastrar ou remover um atendente de um órgão público.

### 5.5 Manter Serviço Público

O usuário a nível de gestor de órgão público poderá cadastrar, alterar, consultar e excluir e a partir dessa funcionalidade os agendamentos serão disponibilizados.

### 5.6 Autenticar Usuário

Todos usuários terão que fazer sua autenticação informando o login e a senha, entretanto apesar do gestor ter algumas funcionalidades de um usuário comum ele também poderá realizar suas respectivas funcionalidades.

### 5.7 Manter Agenda de Serviços

O usuário a nível de gestor de órgão público poderá cadastrar, alterar, consultar e remover uma agenda de serviço. Além disso, o gestor poderá, também, cadastrar e remover um atendente.

### 5.8 Manter Prefeitura

O usuário a nível de administrador do sistema, poderá cadastrar, alterar, consultar e remover prefeituras. Além disso, o administrador do sistema também poderá cadastrar e remover gestores da prefeitura. Tais gestores terão o papel de manter as áreas de serviço e manter os órgãos públicos.

#### **5.9 Manter Área de Serviço**

O usuário a nível de gestor da prefeitura poderá cadastrar, alterar, consultar e remover uma área de serviço

#### **5.10 Atender Cidadão**

O usuário a nível de atendente verifica se o cidadão possui o comprovante de agendamento ou o CPF, caso não esteja com o primeiro em mãos, e confirma o agendamento que esse cidadão solicitou naquele dia

### **6. Requisitos Não Funcionais**

Essa seção descreve alguns requisitos não funcionais, tais como questões de implementação, otimização, legislação, portabilidade, entre outros.

Usabilidade: O Sistema deve ser simples de utilizar com interfaces e figuras intuitivas.

Portabilidade: Deve funcionar nos navegadores Chrome, Firefox e Opera.

Entrega: Será entregue no ano de 2023.

Implementação: O sistema deverá ser desenvolvido para a web, podendo ser acessado por desktops, notebooks, smartphones ou tablets.

Padronização: Deve ser desenvolvido utilizando o modelo PDDS( Padrão Dósea de Desenvolvimento de Software ).

Legislativo: Deve seguir a LGPD.

### **7. Memorando**

#### **7.1 Guia do Usuário**