Declaração do Escopo

Sistema “NutriVidas”

Com cerca de um ano de atividade no mercado de nutrição clínica, Isabella Carvalho é uma nutricionista que pacientes em seu consultório, no Bairro Vila Curuça, região leste de São Paulo. Também trabalha em atendimentos de Home Care onde vai até a casa dos pacientes mais debilitados, ministra palestras e atende em uma academia do seu bairro.

No final de 2019, Isabella decidiu atender pacientes por conta própria após se formar na faculdade. No início a demanda era relativamente baixa, pois muitos ainda não conheciam seu trabalho. Após alguns meses de divulgação e atendimentos entre familiares e amigos a demanda por seus serviços cresceu rapidamente. Com um pouco mais de experiência na área, Isabella uniu-se a uma empresa que atende convênios particulares, recebendo uma novos pacientes que precisam de cuidados especiais em domicílio. Após uma parceria com a academia do seu bairro firmada a poucos meses, a procura por seus serviços agora é 5 vezes maior do que no início da sua atividade.

Devido ao aumento no número de pacientes, Isabella começou a ter dificuldades em fazer a gestão dos seus pacientes. Muitas vezes era dificil elaborar planos alimentares ou distribuir os pacientes em uma agenda de maneira eficiente. Além disso, ela identificou que embora tivesse um bom número de pacientes, muitos estavam desistindo de seguir os planos em pouco tempo, o que estava tornando o índice de fidelização dos clientes muito baixo.

No novo sistema Isabella irá poder ter os dados de seus clientes com muito mais facilidade, além de ter um sistema de agendamento de consultas inteligente. Os cálculos dos planos também serão feitos de maneira mais automática e um sistema de recomendações irá ajudar na personalização de processos que irão melhorar a fidelização dos clientes.

Além de toda a redução de processos manuais, estima-se que o índice de abandono dos clientes caia, tendo em vista que hoje a cada 10 pacientes 4 desistem antes do segundo mês por falta de motivação. Devido as novas personalizações que o sistema de recomendação irá proporcionar, estima-se que a cada 10 pacientes, apenas 1 venha a desistir, o que reflete em um aumento de 30% na renda mensal, tendo em vista que quando um cliente desiste, não há renda daquele cliente no mês e o custo de adquirir novos clientes é mais alto do que o de retê-los.

No sistema atual de gestão de clientes, os processos são realizados da seguinte forma:

* Há uma planilha eletrônica com os principais alimentos, que serve para ajudar nos cálculos dos planos alimentares.
* Os cálculos são feitos a mão através de fórmulas que a própria nutricionista insere.
* Para gerir a agenda, Isabella usa um cronograma no próprio celular pessoal, porém precisa de um alto nível de manutenção para deixar o cronograma em dia.

Ao que se refere ao problema de engajamento dos seus clientes, Isabella começou a tentar criar personalizações para os clientes, como por exemplo:

* Enviar indicações de receitas para os clientes, com base nas suas preferências, mas os dados dos clientes ficavam todos em planilhas preenchidas a mão por ela mesma e como a indicação das receitas era muito personalizada, demorava muito criar uma para cada cliente, o que tornou esse processo inviável.

Nossa proposta de sistema inclui:

* Criar um sistema de agendamento dinâmico de consultas,
* Manter os dados de seus clientes armazenados em bancos de dados sofisticados que sejam seguros.
* Criar visualizações da evolução de cada paciente.
* Criar base de dados dos alimentos
* Automatizar os cálculos dos planos alimentares
* Criar um sistema de recomendação de receitas
* Desenvolver personalizações diárias para cada cliente como disparos de e-mails e lembretes baseados em seus comportamentos e preferências

A maior dificuldade para Isabella, é concentrar em um único sistema, todas as funções que ela precisa para realizar todos seus trabalhos. Além disso, um desafio desse projeto é construir um sistema com alto nível de personalização por cliente, mas que não seja absurdamente complexo e custoso.

Os principais envolvidos no projeto são os deesenvolvedores da nossa equipe, citados no artefato 2, que serão os responsáveis pelo entendimento do problema da nossa cliente além de a elaboração do software. Também será de extrema importância a participação da nossa cliente Isabella que é quem irá de fato usufruir do produto. Outros envolvidos indiretos são nutricionistas em potencial que podem ser futuros usuários do nosso software e pessoas dessa área da saúde que desejam ter um software para administração da rotina.

Na nossa reunião inicial com a nossa cliente, vimos que precisamos desenvolver o sistema e alimentá-lo com os dados que Isabella já tem sobre seus clientes, porém sem utilizar dos velhos recursos que ela usava e sim começando um software do zero, permitindo que possa ser da maneira que ela espera e atinja suas expectativas.