

Levantamento de Requisitos de Software

Sistema Integrado de ATendimento
(SIAT)

| | |
|--|----|
| ○ 1. <i>Técnicas Levantamento de Requisitos</i> | 3 |
| 1.1 Levantamento Orientado a Ponto de Vista | 3 |
| 1.1.1. Usuários do Sistema (Pontos de Vista) | 3 |
| 1.1.2. Serviços por Pontos de Vista | 3 |
| 1.2. Cenários | 6 |
| 1.2.1. Atendimento de Paciente (Cenário Normal) | 6 |
| 1.3 Etnografia | 7 |
| 1.4 Análise da Tarefa | 8 |
| 1.4.1 Tarefa Atender Paciente | 8 |
| ○ 2 <i>Técnicas Validação de Requisitos</i> | 10 |
| 2.1 Prototipação | 10 |
| 2.1.1 Agendamento de Atendimento | 10 |

1. Técnicas Levantamento de Requisitos

1.1 Levantamento Orientado a Ponto de Vista

1.1.1. Usuários do Sistema (Pontos de Vista)

- ❖ Pacientes
- ❖ Recepcionistas,
- ❖ Gerente
- ❖ Caixas
- ❖ Médicos
- ❖ Técnicos
- ❖ Faturistas
- ❖ Convênios
- ❖ Órgão Saúde

1.1.2. Serviços por Pontos de Vista

- **Paciente**
 - Realizar Consulta/Exame
 - Receber Laudo
 - Ser atendido com seu convênio
 - Realizar pagamento (caso atendimento particular)
- **Recepcionista**
 - Cadastrar Paciente (Dados cadastrais)
 - Verificar se paciente cadastrado
 - Agendar Atendimento
 - Checar guia de atendimento (caso de convênios)
 - Preencher atendimento (Paciente, convênio, serviço, médico)
 - Confirmar Atendimento
 - Emitir recibos/formulário de entrega de resultado
 - Prestar informações sobre atendimento de médicos
 - Prestar informações sobre convênios credenciados
 - Prestar informações sobre cobertura de serviços, bem como preços
 - Entregar laudo para pacientes (dando baixa)
 - Cancelar Agendamento
 - Realizar facilmente estas tarefas para evitar filas
- **Gerente**
 - Cadastrar Serviços
 - Criar credenciamentos com convênios (e serviços)
 - Cadastrar Médicos (e seus serviços e percentuais)
 - Cadastrar Usuários do Sistema e acessos
 - Determinar Dias de atendimento
 - Determinar horário de entrega de exames
 - Cadastrar feriados

Verificar logs de acesso

Exige disponibilidade dos serviços em tempo integral

Promover atendimento o mais rápido possível, evitando filas

Conferir relatórios de atendimentos/faturamentos

○ **Caixa**

Receber pagamento

Fechar caixa

○ **Médico**

Para atendimentos faturados ou pagos:

Realizar consulta/exame

Redigir Laudo

Cobrar (diariamente/semanalmente/mensalmente) valores de sua fatura para gerente

○ **Técnico**

Para atendimentos faturados ou pagos:

Preparar laudo

Emitir laudo

Enviar laudo para recepção

Laudos contém formatos diferentes

○ **Faturista**

Cadastrar Convênios

Cadastrar Tabelas de convênios

Cadastrar preço de serviços dos convênios

Cadastrar preço de serviços particulares

Preparar fatura

Emitir e enviar fatura para convênios

Cancelar atendimento

Conferir fatura emitida pelo sistema

○ **Convênio**

Receber fatura

Atualizar preços de serviços

Autorizam serviços através de guias

○ **Órgãos Externos**

Fornece guias para atendimento (Secretaria de Saúde)

Receber relatórios (detalhar relatórios)

1.2. Cenários

1.2.1. Atendimento de Paciente (Cenário Normal)

- Ambiente
 - Recepção de uma clínica, há um computador com um sistema de atendimento instalado.
- Atores
 - Paciente
 - Recepcionista

○ *Roteiro*

Paciente solicita atendimento entregando cartão de convênio e uma guia

Recepcionista:

Recebe Cartão de convênio e guia

Checa se convênio e serviços são credenciados

Checa se paciente já cadastrado

Cadastra paciente

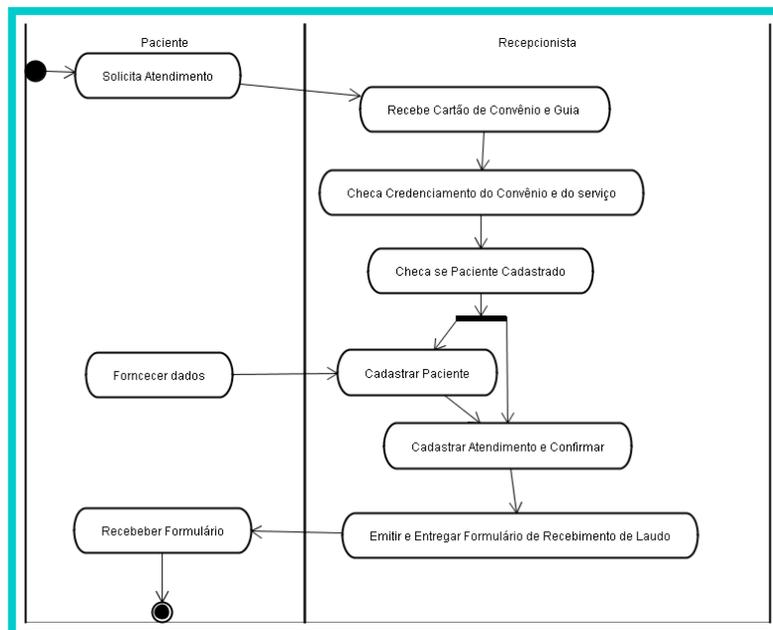
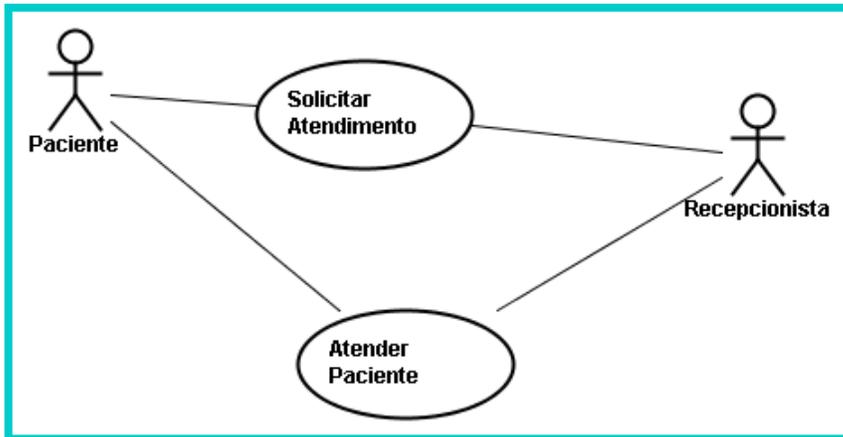
Cadastra Atendimento e Confirmar

Emitir Formulário de Recebimento de laudo

Entrega formulário para o Paciente

1.2.2. Atendimento de Paciente (Cenário Negativo)

- Paciente solicita atendimento entregando cartão de convênio e uma guia
- Recepcionista:
 - Recebe Cartão de convênio e guia
 - [Convênio e serviços são credenciados, mas não há médicos para atendimento de tal serviço.]
 - [Paciente não cadastrado e esqueceu CPF.]
 - [A emissão de Formulário de Recebimento de laudo não acontece devido a problema na impressora]
 - [Criança trazida pelo paciente desconecta cabo do computador]



1.3 Etnografia

Requisitos Funcionais:

- Disponibilizar Terminal de consultas de serviços (com preços), horários de atendimento dos Médicos (Local e/ou web);
- Recuperação de dados históricos do cliente;
- Disponibilizar Lista de preparo para os exames;
- Impressão de etiqueta com dados do cliente para colocar nas amostras;
- Atalho para que a recepcionista possa acessar valores de exames e calcular total (prestar informações para clientes);

Requisitos não funcional do sistema de clínica médica:

- Usabilidade: Durante o preenchimento de cadastros, por exemplo, se a recepcionista deixa de digitar, disponibiliza indicador lhe auxiliar mostrando onde estava digitando (além do cursor);

- Eficiência : provêr meios para evitar filas (hardware (Servidor, Terminal, impressoras), software, banco de dados, rede);
- Transportabilidade: Disponibilizar, num painel de controle, configuração de prazo e horário de entrega de exame;
- Confiabilidade: prover meios para certificar que as amostras são realmente as do cliente;
- Integridade: Acesso a módulos do sistema de acordo com a função dos usuários deles;

Observações

- Verificou-se presença de bastante ruído no ambiente do usuário;
- Ergonomia: Melhorar a disposição dos equipamentos tornar o uso do sistema confortável;
- Atendente desvia do cadastramento de um cliente para atender outros clientes, para informar preço de exames, por exemplo, utilizando calculadora;
- As informações de preços ficam armazenadas na cabeça da atendente, o que pode provocar informações inconsistência em caso de atualização de tabela. Atendentes novatas não teriam este recurso. O sistema precisa disponibilizar, de maneira fácil, estas informações;
- Funcionário de coleta precisa sair do seu local de trabalho para pegar ficha dos próximos pacientes, bem como chamá-los (estas fichas ficam disponibilizadas a a partir do momento que o cliente paga o exame ou o seu convênio é aceito);
- Impressora matricial da 2ª recepção (atendimento particular) é mais lenta.
- Impressora matricial mais rápida na 3ª recepção (atendimento SUS e demais convênios) agiliza o trabalho.
- O Fluxo na 1ª e 3ª recepção é maior que na 2ª;
- Há uma sala de coleta para atendimento particular e outra para atendimento SUS e s demais convênios
- Primeira recepção (atendimento SUS para alguns exames e consultas):
 - Presença de locais inadequados para atender o paciente (local para assinatura, por exemplo);
 - Serviço de Colposcopia é específico. A ficha preenchida a mão e lançada num software do órgão de saúde competente;
 - Várias dados são preenchidas na primeira recepção (livros e fichas);
 - Local inadequado para algumas perguntas feitas aos clientes;
 - Pergunta-se idade mesmo com a carteira de identidade em mãos;

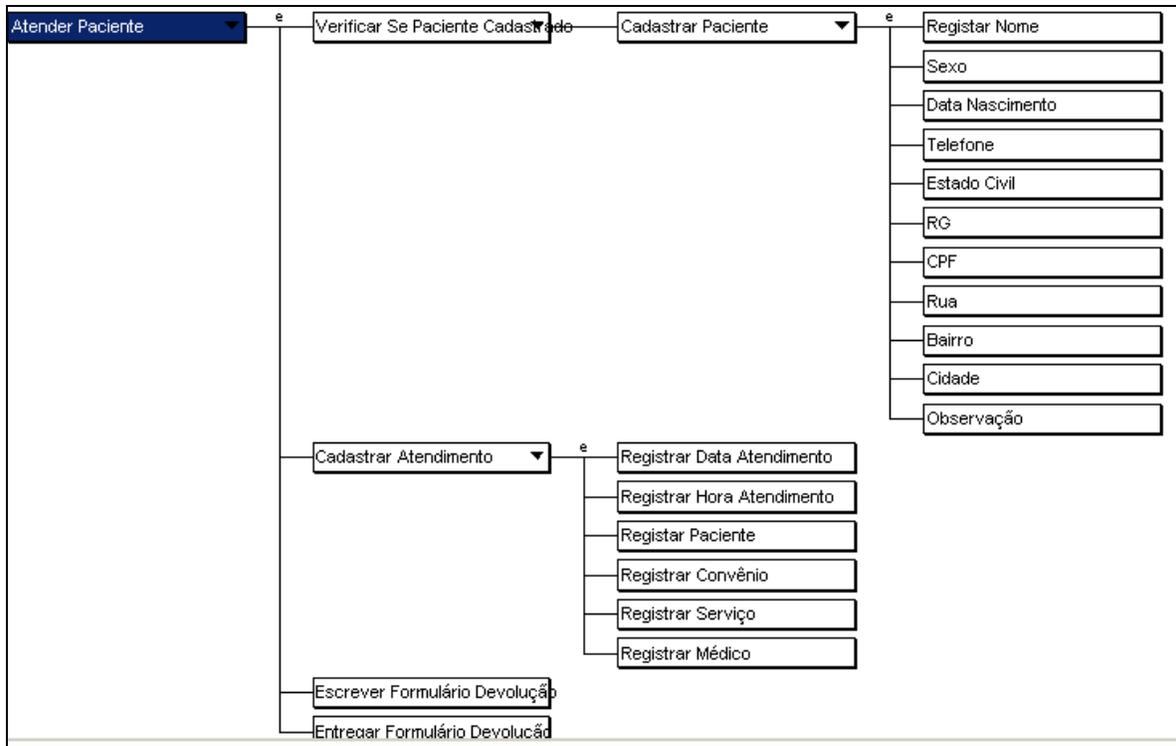
Análise da Tarefa

1.3.1 Tarefa Atender Paciente

Agente: Recepcionista

Objetivo: Atender um Paciente, registrando um exame.

Ambiente: Após a ação Cadastrar Atendimento o Paciente está autorizado e é liberado para aguardar o atendimento. Recebe um Formulário de Devolução de Exame.



2 Técnicas Validação de Requisitos

2.1 Prototipação

2.1.1 Agendamento de Atendimento