

---

A clínica veterinária **Saúde do Pet** pretende informatizar as suas operações. Para isso a proprietária, Dra. Karla Mendes, contratou a empresa **Terra TI** para desenvolver um sistema que atenderá a demanda da empresa de um controle financeiro e de pacientes. A Dra. estabeleceu como meta que o novo sistema seja implantado até janeiro do próximo ano, pois é quando será inaugurada a nova sede da clínica. É importante que ao realizar a inauguração da nova sede, tudo já esteja em perfeito funcionamento e os funcionários já estejam preparados para o novo sistema. A clínica **Saúde do Pet** não possui atualmente infraestrutura de TI e precisa que um levantamento mínimo seja feito para que o gerente da clínica providencie a aquisição dos equipamentos a tempo da inauguração. Entre os funcionários da clínica, já foi realizada uma reunião para a definição dos papéis e responsabilidades de cada um, em relação ao projeto. Vão participar as duas secretárias, Keila Braga e Júlia Dias, pois são elas que fazem o primeiro contato com o paciente e seu dono, o gerente, Paulo Silva, que é responsável pela administração da clínica e eventualmente um entre os três médicos que atendem na clínica, conforme a disponibilidade. Além disso, participará o Analista de Sistemas da **Terra TI**.

O Gerente da Clínica descreveu as operações da seguinte forma:

---

Nós recebemos clientes na clínica para as mais variadas situações. Normalmente é marcada uma consulta com a secretária, em que o cliente fornece suas informações pessoais e de seu animal. Se for a primeira vez que o cliente veio em nossa clínica ou houve alguma mudança em seus dados, como mudança de endereço, então a nossa secretária abre uma ficha nova, caso contrário, ela atualiza a ficha antiga. Além disso, após a consulta, geralmente são realizadas sessões de tratamento, e em cada sessão desta, o cliente nos informa os sintomas aparentes do animal para registrarmos.

Para fins de pagamento, nós consideramos uma sessão como uma consulta, contudo materiais e medicamentos podem ser consumidos na sessão, o que gera despesas. Além disso, para o controle e cobrança desses materiais, nós temos uma lista simples com o código do material, a descrição, a quantidade em estoque, a data de validade e o preço de custo e de venda. Naturalmente, o preço de venda é o preço cobrado do cliente.

Um tratamento pode ser encerrado em apenas uma consulta, quando se tratar de algo simples ou podem ser necessárias muitas sessões dependendo do diagnóstico do médico-veterinário. Durante uma sessão o veterinário pode marcar exames para o animal, a serem trazidos na sessão seguinte. O pedido dos exames, bem como seus resultados deve ser registrado no histórico de tratamentos do animal. Nós utilizamos alguns formulários padrões para a impressão das solicitações no *Microsoft Word*.

Após cada sessão, o histórico da consulta deve ser atualizado e gera-se uma conta a receber a ser paga pelo cliente. Esta conta a receber inclui os materiais que por ventura forem consumidos nas sessões. Os registros durante a consulta é de responsabilidade exclusiva do médico-veterinário que a realizou. É responsabilidade da secretária, manter atualizados os cadastros de clientes, animais, médicos e espécies. Temos situações em que o cliente possui muitos animais, neste caso, temos o cadastro de cada animal associado a aquele cliente. A clínica precisa de informações a respeito de cada cliente, como nome, endereço e telefone e um resumo de seus animais.

Nós registramos também a raça, o nome e a idade do animal. A raça é uma informação importante, pois gostaríamos de ter alguns relatórios com agrupamento por esta informação. Em relação às

consultas, nós registramos informações como a data em que foi realizada, o veterinário que atendeu o animal e o resumo da consulta. Em uma consulta podem ser marcados exames para o animal e o número de exames possíveis em uma consulta é indeterminado.

Se a consulta em questão não for a primeira consulta do tratamento, o veterinário antes de examinar o animal pode querer verificar o histórico das últimas consultas do tratamento. Para isso, temos uma ficha em que é anotado todo o histórico do animal. A secretária se encarrega de encontrar as fichas com o histórico e entrega ao veterinário juntamente com a ficha do cadastro. No registro do histórico, é importante a data em que a consulta foi realizada, o resumo do que foi feito e o médico veterinário que realizou a consulta.

Em relação ao pagamento, nós geramos uma ordem de serviços médicos, que contempla todas as informações relacionadas à cobrança que será feita, como a consulta e os materiais consumidos. A Ordem de serviços Médicos (OSM) é impressa e entregue ao cliente, que em geral, paga com cartão de crédito. Às vezes acontece do cliente solicitar o pagamento por boleto bancário, por isso é preciso que o sistema nos dê a facilidade de emissão de boletos, sem ter que ir ao banco ou utilizar o *internet banking*.

Vamos precisar de vários relatórios, como: Recebíveis em aberto; Contas a pagar; Pets em Tratamento e outros que ainda precisamos definir, talvez algum relatório relacionado aos Pets que entraram em período de vacinação, algum com o histórico de atendimentos realizado por médico, etc. Precisaremos marcar algumas reuniões para definir melhor os relatórios. Um detalhe importante é que os médicos já me falaram que desejam imprimir as solicitações de exame e receitas médicas pelo sistema.

Queríamos também ter a opção de enviar um lembrete ao dono do animal de datas de vacina que estão por vir, por e-mail, contudo, queremos poder configurar isso, pois não queremos encher a caixa de e-mail dos clientes, então queremos poder, por exemplo, configurar a quantidade de disparos de e-mails que o sistema fará, e ainda configurar a frequência com que o sistema irá disparar estes e-mails.

Por fim, nós pretendemos com este sistema eliminar boa parte dos papéis que utilizamos hoje para controle e para isso, acredito que será necessário também colocar na nova sede, uma rede de dados e computadores para o administrativo, para as secretárias e em cada consultório. Precisamos também implantar uma rotina de backup, pois hoje não temos segurança com as informações, se as fichas estragarem por algum motivo, perdemos tudo. Acho interessante também, que seja previsto um treinamento para a equipe durante a implantação do sistema.

---

#### Relato das Secretárias:

---

O atendimento que fazemos na clínica **Saúde do Pet** é assim: para fazer a triagem, nós chamamos as pessoas na recepção por ordem de chegada. Em conversa com o dono, identificamos se trata-se de um primeiro atendimento ou não, em ambos os casos é preenchida uma ficha com todos os dados e os sintomas que levaram a pessoa a procurar a clínica para atendimento do seu Pet. Se não for a primeira consulta, nós procuramos no armário a ficha de consultas anteriores, para que o veterinário possa avaliar o histórico. Após isso, o Pet é conduzido ao consultório médico e as fichas são entregues ao médico. Depois de atender o médico nos diz se foi realizado algum procedimento que incorra em cobrança extra.

Atualmente temos um armário com pastas para armazenar as fichas e este armário já não está cabendo mais nada. Com o sistema, pretendemos eliminar este armário, ou mantê-lo apenas para fichas antigas, pois planejamos lançar as informações de fichas antigas de todos os Pets que re-

tornarem para uma nova consulta. E a cada registro deste realizado, iremos reduzir as fichas gradativamente. É importante que o médico já possa consultar no sistema o próximo paciente que será atendido e o histórico dele. Assim, não será mais necessário entregar fichas a ele. Da mesma forma, precisamos conseguir consultar os procedimentos que o médico realiza durante a consulta, pois assim, não será mais necessário que ele nos fale o que fez.

O ideal é que o sistema tenha uma tela para resolvermos tudo, olhar a agenda do médico, consultar e cadastrar pacientes, agendar consultas e finalizar o atendimento. Mas, se não for possível colocar tudo em uma tela só, que pelo menos tenha atalhos para essas funções e que seja simples e rápido de mexer.

---

#### Informações obtidas com o *Sponsor*:

---

Eu gostaria de poder consultar de minha casa a saúde financeira da clínica e alguns indicadores, como por exemplo: a taxa de ociosidade dos médicos; a taxa de retorno de pacientes; o tempo de espera de pacientes na recepção, o tempo de permanência de pacientes na clínica, entre outros que podemos definir melhor ao longo das próximas reuniões. Uma dúvida que ainda tenho é se não seria ideal já desenvolvermos um controle para a farmácia da clínica, pois alguns medicamentos acabaram perdendo a validade, por falta de controle nosso.

Espero também que o sistema seja desenvolvido com recursos abertos e que não demandem a aquisição de licenças. Em relação aos computadores, gostaria que fizessem um levantamento para comprarmos para todos os ambientes da nova sede. De preferência aqueles computadores bonitos que são integrados à tela. Vamos precisar também de rede de dados e duas impressoras. Para os computadores eu prefiro a instalação do *Microsoft Windows* e do *Microsoft Office*.

Eu não terei como liberar as secretárias para fazer hora extra, então o treinamento delas terá que ser durante o horário de trabalho. Já os médicos, é de suma importância que as partes do sistema destinadas a eles, sejam muito simples de se usar, com respostas rápidas e que eles tenham que digitar o mínimo possível, mas mesmo assim, podemos tentar um horário após o expediente para o treinamento deles.

Um ponto muito importante é a programação da inauguração da nova sede para o próximo mês de janeiro, pois precisamos inaugurar com tudo funcionando perfeitamente e as pessoas envolvidas devem estar bem treinadas no uso do sistema, pois não podemos causar uma má impressão. Desta forma, acredito que o treinamento deverá iniciar um ou dois meses antes da inauguração.