

## Exercício de Construção de Backlog de Produto usando PBB (Product Backlog Building)

Caros estudantes,

O mundo do desenvolvimento ágil de software é vasto e dinâmico, exigindo uma compreensão profunda das necessidades dos usuários e uma capacidade de traduzi-las em requisitos claros e acionáveis. Uma das ferramentas mais poderosas neste domínio é o Backlog de Produto, um conjunto priorizado de itens ou características que uma equipe de desenvolvimento se propõe a construir.

O método PBB, ou Product Backlog Building, é uma abordagem sistemática para criar e refinar este backlog, assegurando que ele seja alinhado com as necessidades do negócio e dos usuários finais. Ao fazer isso, maximiza-se o valor entregue ao cliente e otimiza-se o esforço da equipe de desenvolvimento.

O material a seguir apresenta um estudo de caso da "HealthNet", uma ampla rede de clínicas e hospitais, enfrentando desafios significativos em sua operação diária. Através deste estudo de caso, vocês serão imersos em um cenário realista, onde terão a oportunidade de aplicar o método PBB para criar um backlog de produto eficaz.

Ao longo desta atividade, vocês irão explorar os problemas enfrentados pelas várias personas da "HealthNet", suas expectativas e necessidades, e usarão essas informações para definir e priorizar os itens do backlog. O objetivo é desenvolver uma visão holística do produto, entendendo tanto o panorama técnico quanto as nuances humanas por trás dele.

Encorajamos uma abordagem colaborativa, onde a discussão e o debate enriquecem o processo de construção do backlog. Ao final, vocês não apenas terão um backlog bem definido, mas também uma compreensão mais profunda do papel crucial que ele desempenha no desenvolvimento de software ágil.

Preparem-se para uma jornada de aprendizado rica e envolvente!

**Prof. Dr. George Marsicano**

Engenharia de Software, FGA/UnB

PPCA, CiC/UnB

## Contexto:

A "HealthNet", embora abrangente com suas clínicas e hospitais distribuídos por vários estados, enfrenta um problema intrincado e multifacetado. No coração deste desafio está a falta de uma estrutura unificada e integrada para a gestão de dados dos pacientes. Em suas diversas unidades, os profissionais de saúde se deparam com sistemas desatualizados e, muitas vezes, incompatíveis entre si.

Os prontuários dos pacientes, vitais para qualquer atendimento médico, são mantidos em sistemas isolados que não "conversam" entre si, dificultando o acesso a informações completas e atualizadas. Esse isolamento não só atrasa os processos, como também aumenta o risco de erros médicos devido à falta de informações cruciais.

Além disso, os sistemas de agendamento de consultas, que deveriam facilitar a vida dos pacientes e otimizar o tempo dos profissionais, muitas vezes se mostram ineficientes. Isso resulta em longos tempos de espera, reagendamentos frequentes e frustração tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde.

O controle de medicamentos, uma parte essencial do tratamento de pacientes, também é prejudicado. Sem um sistema integrado, é difícil rastrear os medicamentos prescritos, verificar interações medicamentosas ou mesmo garantir que o paciente receba a medicação correta. Isso pode levar a complicações médicas, prolongando o tempo de recuperação e aumentando os custos para o hospital e para o paciente.

Tudo isso é agravado pelo fato de que, em uma era digital, a "HealthNet" ainda depende em grande parte de processos manuais e papelada. Isso não só torna as operações mais lentas e propensas a erros, mas também dificulta a conformidade com as crescentes regulamentações sobre proteção de dados de saúde.

## Processo de Negócio:

No ambiente atual da "HealthNet", o funcionamento diário é um reflexo de sistemas e práticas que evoluíram ao longo do tempo, mas que não foram necessariamente otimizados para a eficiência.

**Admissão do Paciente:** Quando um novo paciente chega, muitas vezes é recebido por um recepcionista que insere os dados do paciente em um sistema local, usando formulários padronizados. Se esse paciente já foi tratado em outra unidade, o pessoal precisa solicitar o histórico por e-mail ou telefone, o que pode levar horas ou até dias. Muitas vezes, essa demora resulta em decisões médicas tomadas sem um quadro completo da saúde do paciente.

**Agendamento de Consultas:** A maioria das unidades utiliza sistemas de agendamento independentes. Isso significa que os pacientes que desejam marcar uma consulta com vários especialistas podem ter que repetir o processo de agendamento várias vezes. Além disso, com a falta de visão unificada das agendas, os cancelamentos e reagendamentos se tornam processos desgastantes e lentos.

**Prescrição e Controle de Medicamentos:** Os médicos geralmente prescrevem medicamentos usando sistemas digitais básicos ou, em alguns casos, prescrições manuscritas. A falta de integração com um sistema centralizado significa que não há verificação automática de alergias ou interações medicamentosas. Nas farmácias internas, os farmacêuticos precisam inserir

manualmente os detalhes da prescrição em seus próprios sistemas, o que pode resultar em atrasos e erros.

**Transferências e Encaminhamentos:** O processo de transferir um paciente entre departamentos ou unidades é mais complicado do que deveria ser. Documentos físicos, como prontuários e resultados de exames, muitas vezes são transportados manualmente. Além disso, a comunicação entre as equipes médicas depende fortemente de telefonemas e mensagens, o que pode causar atrasos e mal-entendidos.

**Conformidade e Relatórios:** Com a crescente regulamentação no setor de saúde, a conformidade tornou-se uma tarefa monumental. Atualmente, as equipes dedicadas precisam coletar dados de vários sistemas, consolidá-los manualmente e, em seguida, gerar relatórios. Esse processo, além de demorado, é susceptível a erros que podem resultar em penalidades.

**Interação com Pacientes:** No sistema atual, os pacientes muitas vezes se sentem desinformados. A falta de um portal unificado para pacientes significa que eles não têm fácil acesso a seus próprios prontuários, resultados de exames ou histórico de medicamentos. As comunicações, como lembretes de consultas, são geralmente feitas por telefonemas, o que não é sempre conveniente para o paciente.

## Personas:

### 1. Maria - A Recepcionista:

**Descrição:** Maria é a primeira pessoa que os pacientes encontram ao entrar em uma clínica da "HealthNet". Ela é responsável por registrar novos pacientes e atualizar informações dos pacientes regulares.

**Desafios:** Maria frequentemente lida com sistemas lentos e desatualizados, causando filas na recepção. Ela também precisa lidar com pacientes frustrados quando não consegue acessar rapidamente seus históricos de outras unidades.

### 2. Dr. João - O Médico Clínico Geral:

**Descrição:** Dr. João é um médico dedicado que vê dezenas de pacientes todos os dias. Ele precisa de acesso rápido e preciso ao histórico médico, prescrições e exames.

**Desafios:** Dr. João se frustra quando não consegue acessar informações completas de um paciente, especialmente quando sabe que o paciente foi tratado em outra unidade da "HealthNet".

### 3. Lívia - A Farmacêutica:

**Descrição:** Lívia trabalha na farmácia interna e é responsável por dispensar medicamentos conforme as prescrições.

**Desafios:** Lívia precisa inserir manualmente os detalhes das prescrições no sistema da farmácia. Ela também se preocupa com possíveis erros devido à falta de verificação automática de interações medicamentosas.

### 4. Rafael - O Coordenador de Agendamento:

**Descrição:** Rafael gerencia o agendamento de consultas para vários médicos e especialistas na clínica.

**Desafios:** Rafael enfrenta problemas com sistemas de agendamento não integrados e muitas vezes precisa reagendar pacientes devido a conflitos não detectados.

#### **5. Sra. Clara - A Paciente:**

**Descrição:** Clara é uma paciente regular que visita a "HealthNet" para check-ups e tratamento contínuo de uma condição crônica.

**Desafios:** Clara gostaria de ter fácil acesso ao seu histórico médico, agendar consultas online e ver os resultados dos exames. No entanto, ela frequentemente enfrenta processos manuais e falta de informações centralizadas.

#### **6. Sr. Roberto - Diretor de Tecnologia:**

**Descrição:** Roberto supervisiona toda a infraestrutura tecnológica da "HealthNet" e está profundamente envolvido na busca por soluções que melhorem a eficiência operacional.

**Desafios:** Roberto está ciente dos problemas enfrentados por sua equipe e pelos profissionais de saúde. Ele está sob pressão para encontrar uma solução integrada que atenda às necessidades de todos e esteja em conformidade com as regulamentações.

## **Necessidades e Expectativas**

### **1. Maria - A Recepcionista:**

**Expectativas:** Uma interface amigável que facilite a entrada de dados e reduza o tempo de espera dos pacientes.

**Necessidades:** Acesso rápido a informações de pacientes de outras unidades, capacidade de registrar novos pacientes rapidamente e atualizar informações sem atrasos.

### **2. Dr. João - O Médico Clínico Geral:**

**Expectativas:** Acesso imediato e confiável ao histórico completo dos pacientes, incluindo exames, tratamentos anteriores e prescrições.

**Necessidades:** Uma visão centralizada dos registros do paciente, alertas sobre possíveis interações medicamentosas e a capacidade de inserir notas e prescrições de forma eficiente.

### **3. Livia - A Farmacêutica:**

**Expectativas:** Um sistema que torne a dispensa de medicamentos um processo à prova de erros e que ofereça informações detalhadas sobre cada medicamento.

**Necessidades:** Alertas automáticos sobre interações medicamentosas, detalhes claros das prescrições e um registro fácil de medicamentos dispensados.

### **4. Rafael - O Coordenador de Agendamento:**

**Expectativas:** Um sistema de agendamento unificado que evite conflitos e otimize a agenda dos médicos.

**Necessidades:** Visualização clara da disponibilidade dos médicos, facilidade para fazer ajustes e notificações automáticas para pacientes sobre seus agendamentos.

5. Sra. Clara - A Paciente:

**Expectativas:** Um portal de paciente onde ela possa ver seu histórico médico, agendar consultas e acessar resultados de exames.

**Necessidades:** Acesso seguro a suas informações, notificações sobre consultas futuras e lembretes de medicação.

6. Sr. Roberto - Diretor de Tecnologia:

**Expectativas:** Uma solução robusta que seja escalável, segura e em conformidade com todas as regulamentações pertinentes.

**Necessidades:** Ferramentas de monitoramento e relatório para garantir o desempenho e a segurança do sistema, capacidade de fazer atualizações e melhorias sem interrupções significativas e suporte técnico confiável.