

Diretrizes do TP:

❖ Definição dos atores e funcionalidades:

• Atores:

1. *Titular do plano de saúde* :É o usuário do sistema que submete pedidos de reembolso e acompanha o status do pedido
2. *Suporte ao cliente*: É o grupo de funcionários responsável por analisar e processar os pedidos de reembolso
3. *Sistema de convênio de plano de saúde*: É o sistema que armazena as informações dos usuários e processa as solicitações de reembolso.]

• Funcionalidades:

1. *Submissão do pedido*: O titular do plano de saúde pode submeter um pedido de reembolso, incluindo detalhes de despesa médica e upload de recibos/documentos relevante.
2. *Acompanhamento do pedido*: O titular do plano de saúde pode acompanhar o status do pedido em tempo real e receber notificações por e-mail ou SMS para atualizações importantes.
3. *Análise de pedido* :O sistema analisa automaticamente os pedidos de reembolso com base em critérios predefinidos. Pedidos que requerem análise adicional são encaminhados para o suporte ao cliente.
4. *Processamento de reembolso*: Os pedidos aprovados para reembolso são processados automaticamente, e o pagamento é realizado diretamente na conta bancária do usuário. E em caso de rejeição o usuário recebe uma explicação detalhada e instruções para possível recurso.

❖ Casos de uso:

- *Submissão do pedido de reembolso*: O titular de plano de saúde loga no portal do convênio de saúde e submete um pedido de reembolso de despesa médica, fornece detalhes da despesa médica e envia os recibos /documentos relevantes.
- *Acompanhamento do pedido de reembolso*: O titular do plano de saúde pode acompanhar o status do pedido em tempo real e receber notificações por e-mail ou SMS para atualizações importantes.
- *Análise de pedido de reembolso*: O sistema analisa automaticamente o pedido com base em critérios predefinidos.
- *Processamento de pedido de reembolso aprovado*: Os pedidos aprovados para reembolso são processados automaticamente, e o pagamento é realizado diretamente na conta bancária do usuário.
- *Processamento de pedido reprovado*: Caso o pedido seja reprovado, o usuário recebe uma explicação detalhada e instruções para possível recurso.

❖ **Mapeamento de atores para casos de uso:**

Casos de uso	Atores	Participação
<i>Submissão do pedido de reembolso</i>	<i>Titular do plano de saúde</i>	Consumidor
<i>Submissão do pedido de reembolso</i>	<i>Sistema de convênio de plano de saúde</i>	Fornecedor da informação
<i>Acompanhamento do pedido de reembolso</i>	<i>Titular do plano de saúde</i>	Consumidor
<i>Acompanhamento do pedido de reembolso</i>	<i>Sistema de convênio de plano de saúde</i>	Fornecedor da informação
<i>Análise de pedido de reembolso</i>	<i>Titular do plano de saúde</i>	Consumidor
<i>Análise de pedido de reembolso</i>	<i>Suporte ao cliente</i>	Fornecedor da informação
<i>Análise de pedido de reembolso</i>	<i>Sistema de convênio de plano de saúde</i>	Fornecedor da informação
<i>Processamento de pedido de reembolso aprovado</i>	<i>Titular do plano de saúde</i>	Consumidor
<i>Processamento de pedido de reembolso aprovado</i>	<i>Sistema de convênio de plano de saúde</i>	Fornecedor da informação
<i>Processamento de pedido reprovado</i>	<i>Titular do plano de saúde</i>	Consumidor
<i>Processamento de pedido reprovado</i>	<i>Sistema de convênio de plano de saúde</i>	Fornecedor de Informação

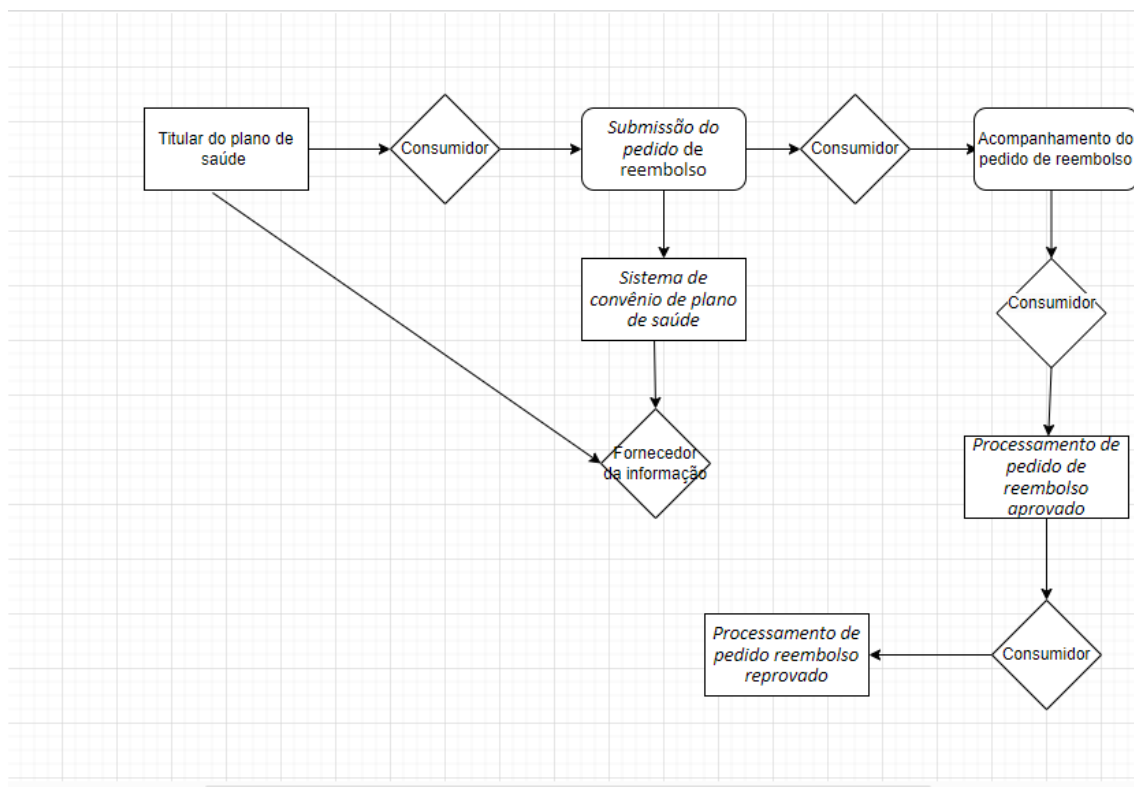
Observações:

Foi utilizado o diagrama UML para fazer o mapeamento dos atores para o caso de uso, apresentando a iteração entre eles nos diferentes fluxos de eventos.

```

A[Titular do Plano de Saúde] -->|Consumidor|> B[Submissão de Pedido de Reembolso]
A -->|Consumidor|> C[Acompanhamento do Pedido de Reembolso]
A -->|Consumidor|> D[Processamento de Reembolso Aprovado]
A -->|Consumidor|> E[Processamento de Reembolso Rejeitado]
B -->|Fornecedor de Informação|> F[Sistema de Convênio de Saúde]
C -->|Fornecedor de Informação|> F
D -->|Fornecedor de Informação|> F
E -->|Fornecedor de Informação|> F
F -->|Fornecedor de Informação|> G[Equipe de Serviço ao Cliente]
G -->|Fornecedor de Informação|> F

```



Segue o link do diagrama gerado:

<https://drive.google.com/file/d/1bKh0qU9QtryNsBd3tzdNkgLrKPh1MtaL/view?usp=sharing>

<https://drive.google.com/file/d/1bKh0qU9QtryNsBd3tzdNkgLrKPh1MtaL/view?usp=sharing>

