

# Plano de Atendimento

## PORTAL VIVA+



O conteúdo desse documento destina-se exclusivamente à equipe do projeto, tanto interna quanto do cliente, não devendo ser revelado fora de suas organizações. Não pode ser duplicado, usado ou publicado, no total ou em parte, para qualquer outro propósito que não o de condução do projeto contratado.

1.	Identificação do Cliente .....	3
2.	Objetivo.....	4
3.	Requisitos não funcionais.....	4
3.1.	Planejamento do Projeto.....	5
3.2.	Arquitetura e Infraestrutura .....	6
3.3.	Homologação .....	7
4.	Requisitos Funcionais .....	8
4.1.	RETORNO DE CONSULTA.....	8
4.2.	TROCAR CARTÃO .....	8
4.3.	LIBERAR ACESSO.....	9
4.4.	COMPLETE SEU CADASTRO .....	9
4.5.	CADASTRO DE PERFIL.....	9
4.6.	RECONFIGURAÇÃO DA PÁGINA INICIAL .....	11
4.7.	BANNER – TELA INICIAL .....	12
4.8.	HISTÓRICO .....	13
4.9.	NOTIFICAÇÕES.....	13
4.10.	AGENDAMENTOS PELOS PROFISSIONAIS .....	14
4.11.	CANCELAMENTO DE CONSULTAS.....	15
4.12.	PERGUNTAS FREQUENTES.....	15
4.13.	CABEÇALHO E RODAPÉ .....	15
4.14.	TEXTOS INFORMATIVOS.....	15
4.15.	MENSAGENS DE ERRO NO AGENDAMENTO .....	16
4.16.	SAIR DO SISTEMA.....	16
4.17.	AGENDAMENTO – VISUALIZAÇÃO DE DATA E HORÁRIO.....	16
4.18.	INFORMAÇÕES DE PAGAMENTO .....	17
4.19.	STATUS DE AGENDAMENTO.....	17
4.20.	PADRONIZAÇÃO - CAMPOS ATIVOS E BLOQUEADOS.....	17
4.21.	PADRONIZAÇÃO – BOTÕES E STATUS DE INTERAÇÃO.....	17
4.22.	OPÇÃO AGENDA ( <b>SEM CUSTO</b> ) .....	18
5.	Integração com outros sistemas.....	18
6.	Cronograma.....	18
7.	Orçamento .....	19
7.1.	Orçamento por recurso .....	19
7.2.	Homologação Assistida .....	19
7.3.	Quantidade de horas por item.....	20
8.	Recursos.....	21
8.1.	Recursos Humanos .....	21
9.	Histórico do Documento.....	21

## 1. Identificação do Cliente

Nome	Sistema Fiep – Sistema Federação das Indústrias do Estado do Paraná
Contato(s)	Bernadete Miranda
Responsável pelos Requisitos (contatos que podem aprovar/alterar definições de requisitos)	Bernadete Miranda, Bruno Czeck, Carlos Gabriel e Marília Costa (Negócios)
Ramo	Saúde
Site	<a href="https://www.sistemapiep.org.br/">https://www.sistemapiep.org.br/</a>

## 2. Objetivo

Inicialmente, foi desenvolvida uma plataforma web com informações apenas para o beneficiário titular, contendo as funcionalidades de consulta de saldo, agendamento (compra) de serviços de Telessaúde (Clínico geral, Psicologia e Nutrição), histórico de agendamentos e consulta de serviços de odontologia. Para agilizar a entrega do portal, não foi contemplada a orquestração das integrações pelo barramento padrão da Fiep, logo, esta será uma adequação a ser feita nesta fase II.

Além da orquestração correta, serão necessárias à implementação de novas funcionalidades e melhoria das atuais funcionalidades, visando atender os beneficiários do Cartão Sesi Viva+ e seus dependentes.

As funcionalidades do portal web deverão ser disponibilizadas também em celulares (Android/IOS).

A aplicação deverá atender ao público-alvo do Cartão Sesi Viva+. Logo, as ações deverão ser intuitivas e responsivas, buscando sempre facilitar a busca e entrega das informações requisitadas.

Deverá entregar aos usuários do Cartão Sesi Viva+ (beneficiários titulares e dependentes) uma aplicação que contém as funcionalidades necessárias para o uso do cartão de forma prática e rápida.

## 3. Requisitos não funcionais

### ACESSO AO PRODUTO

O acesso ao portal será por meio de login e senha administrado no próprio portal, caso o cliente não tenha um login e senha ainda, este poderá cadastrar se na aplicação. O uso da aplicação para os usuários beneficiários, está limitado a ter um Cartão Sesi Viva+ ativo na plataforma da operadora de cartões (Cooper).

### IDENTIDADE VISUAL

A identidade visual da aplicação será a mesma usada no Portal Cartão Sesi Viva+. Para a aplicação mobile, deverá ser adaptado o layout para comportar as informações a serem disponibilizadas.

### INTEGRAÇÕES

Todas as informações a serem disponibilizadas para o cliente, serão transitadas entre IRON, Cooper e DS Odonto usando integrador ACE.

**PONTO DE ATENÇÃO:**

- Somente clientes que possuam Cartão Sesi Viva+ ativo na plataforma da operadora de cartões (Cooper) terão acesso às funcionalidades do Portal.
- Os usuários são os colaboradores da indústria, que irão fazer acesso ao portal por meio de seus aparelhos de celulares normalmente smartphone. Portanto, foi definido que a aplicação deve ser PWA (Progressive Web App) de forma a facilitar a adesão por parte dos usuários utilizando poucos recursos de seus aparelhos.
- Na Fase I, foram desenvolvidas as funcionalidades sem passar pelo barramento de segurança da FIEP, logo, na Fase II obrigatoriamente deverão ser adequadas as funcionalidades da Fase I e implementadas já conforme padrão FIEP, todos os itens da Fase II.
- As informações solicitadas pelo cliente serão disponibilizadas na web e dispositivos móveis.
- Não haverá disponibilização de relatórios.
- As telas da aplicação deverão ser padronizadas para que possa ofertar uma questão visual responsiva única para a aplicação.
- Em conformidade com o escopo da fase I, no item 4.1.4 do documento "Viva+ Plano de Atendimento v.1.0", é necessário o desenvolvimento e entrega deste item, sem custo para a Fiep
- Não foi possível validar ainda se o desenvolvimento em PWA estará aderente aos dispositivos móveis (atalho da aplicação na tela de celular).
- Toda a aplicação web deverá ser hospedado em ambiente Azure/Linux web app e deverá suportar sua utilização em três ambientes (Desenvolvimento, Homologação e Produção).
- Todas as variáveis de banco de dados (usuários e senhas), mensagens, logo, imagens, URLs de APIs, tokens, configuração de email ou chaves consumidas pela aplicação deverão ser parametrizadas por variáveis de ambiente.
- Deverá haver uma diferenciação visual ou na URL significativa entre os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, de forma a ficar claro para o usuário, qual versão está sendo acessada.
- Validar as questões de paginação se necessário, estabelecer a quantidade de informações a serem carregadas por tela.
- Sugerir filtros para otimizar a busca de informações sempre que possível.

### 3.1. Planejamento do Projeto

Elaboração de documento denominado Planejamento de Projeto com o detalhamento de todas as etapas planejadas com ênfase em Escopo, Arquitetura, Riscos, Cronograma, Recursos envolvidos e atividades de Monitoramento e Controle do Projeto.

## 3.2. Arquitetura e Infraestrutura

A versão Web (Front-End e Back-End) deve contemplar os seguintes requisitos técnicos mínimos durante seu desenvolvimento:

- **Linguagens e Frameworks**
  - PHP: A aplicação deverá suportar a linguagem PHP versão 8.1 ou superior
  - desde que compatível com suporte Azure.
  - Framework Laravel: Considerar no mínimo a versão 10.0 ou superior.
  - Banco de Dados: Azure SQL Database.
  - Dependências ou Pacotes: Todas as dependências ou pacotes devem ser entregues ao final do projeto em versões estáveis e ativas. Versões de desenvolvimento e depreciadas não devem ser consideradas.
- **Navegadores**
  - A aplicação deverá suportar minimamente os navegadores Chrome, Firefox, Safari e Edge.
- **Autenticação**
  - A autenticação deverá ter um nível de segurança afim de manter integridade das senhas e dados dos usuários.
  - Possibilidade de autenticação SSO ou qualquer alternativa que não seja necessário usuário ter que digitar login e senha, autenticação pelo AD pode ser uma alternativa.
  - A aplicação obrigatoriamente deverá uma base própria para armazenar todas as informações do processo eleitoral e documentação com exceção do registro de estabilidade dos eleitos que deverá ser integrado no sistema Senior.
- **Responsividade:**
  - A navegabilidade e funcionalidades da aplicação deverão ser apresentadas conforme esperado em diferentes dispositivos e formatos de tela (web desktop e mobile), garantindo a entrega de qualidade na experiência do usuário.
- **Disparo de E-mail:**
  - via configuração SendGrid.

### 3.3. Homologação

- Disponibilizar recursos da contratada para acompanhamento das homologações junto à área de negócios.
- A execução da fase de homologação contempla a realização de todas as atividades necessárias para a homologação das funcionalidades previstas na release, devendo ser gerados os artefatos esperados.
- A Esfera irá acompanhar a FIEP na execução da homologação técnica, e caso seja identificado divergências, será devolvido para a fase de desenvolvimento para efetiva correção ou ajustes. Uma vez validado a homologação técnica do ambiente, os Serviços / Projetos serão entregues para homologação da área de negócio.

## 4. Requisitos Funcionais

### 4.1. RETORNO DE CONSULTA

- 4.1.1. Consultas de Telessaúde da modalidade “Clínico geral online” devem possibilitar o retorno com o mesmo profissional sem cobrança, desde que o agendamento da consulta de retorno seja realizado até 7 (sete) dias após a primeira consulta.
- 4.1.2. O agendamento da consulta de retorno deve estar disponível na tela “Histórico”, dentro do menu “Agenda” do portal. Dentro das informações sobre a consulta realizada, haverá o botão “Agendar retorno”, com o prazo em dias e horas que o usuário tem para efetuar o agendamento.
- 4.1.3. Ao clicar em “Agendar retorno”, o usuário é direcionado para a agenda do profissional, para selecionar a data da consulta dentro das datas disponíveis. Ele segue para a revisão das informações de agendamento e confirma o agendamento sem inserir os dados de pagamento, visto que a consulta de retorno é gratuita.
- 4.1.4. Após realizado o agendamento da consulta de retorno, o botão “Agendar Retorno” some do histórico e o novo agendamento aparece na aba “Agendamentos”, dentro do menu “Agenda”, com a tag indicando “Retorno”.
- 4.1.5. Apesar de a consulta de retorno precisar ser agendada dentro de 7 dias após a primeira consulta, ela pode ocorrer em qualquer data, de acordo com a agenda do profissional.
- 4.1.6. A funcionalidade estará disponível para todos os usuários titulares e usuários dependentes maiores de 18 anos.
- 4.1.7. Verificar a integração com Iron para buscar as agendas.

### 4.2. TROCAR CARTÃO

- 4.2.1. Quando um cartão é bloqueado pelo usuário, por motivos de perda ou roubo, ele pode solicitar um novo cartão para o RH de sua empresa. Todo o saldo do usuário é transferido do cartão antigo para o cartão novo. A troca do cartão no portal será feita manualmente pelo usuário.
- 4.2.2. O portal deve apresentar os últimos 4 dígitos do cartão ativo, e a opção “Trocar cartão” na página principal do portal, no mesmo box em que é apresentado o saldo, conforme telas do Figma.
- 4.2.3. O usuário deve clicar em “Trocar cartão”, informar o número do novo cartão e o sistema deverá validar o número do CPF do usuário, juntamente com o número do cartão informado, via API Cooper Card.
- 4.2.4. Em caso de troca de cartão com sucesso, o sistema deverá apresentar a mensagem: “Troca de cartão realizada com sucesso.” Em caso de falha na troca de cartão, o sistema deverá apresentar mensagem: “Não foi possível realizar a troca de cartão. Verifique os dados e tente novamente.”
- 4.2.5. O cartão inserido passa a ser o cartão utilizado no agendamento de consultas de Telessaúde. As informações do novo cartão serão substituídas nos dados de pagamento, assim como na página “Meu cartão”, no menu “Perfil” (requisito 5.5).
- 4.2.6. Funcionalidade disponível para beneficiários titulares e dependentes.



### 4.3. LIBERAR ACESSO

- 4.3.1. Hoje, o portal está liberado apenas para titulares do cartão. Nesta nova fase, será necessário liberar o acesso para todos que possuem cartão, sendo eles titulares e dependentes, maiores e menores de idade.

- 4.3.2. Verificar a limitação da API Cooper.

**Obs.: Não temos essa funcionalidade disponível na API utilizada na FASE1. Será necessário solicitar endpoint para autenticação dos dependentes do titular do cartão à Cooper.**

### 4.4. COMPLETE SEU CADASTRO

Será Necessário a inclusão de novo campo, ajustes de layout com indicador de obrigatoriedade (\*) e validações, além dos dados que já estão no cadastro.

- 4.4.1. Após passar pelo “Primeiro Acesso” e chegar na tela “Complete o Seu Cadastro”, deverá informar além dos campos já disponíveis, a “Data de Nascimento”.
- 4.4.2. Adicionar o campo “Tipo de Conta” (Titular ou Dependente).
- 4.4.3. O campo “Tipo de Conta” assim como os demais dados previstos anteriormente (“Nome Completo” e “Número do Cartão Sesi Viva+”) serão obtidos via API Cooper Card e armazenados no Portal do Usuário do Cartão Sesi Viva+.
- 4.4.4. Os campos “Nome Completo” e “Tipo de Conta” não serão editáveis e devem ser apresentados em cor distinta conforme paleta de cores já estabelecida nos protótipos.
- 4.4.5. O campo “Data de Nascimento” deverá ser informado pelo usuário e armazenado no Portal do Usuário, este campo não deve ser editável em qualquer outro ponto do sistema. Carregar da Cooper e permitir a correção somente neste momento.
- 4.4.6. Adicionar opção para “Voltar” permitindo que o usuário cancele a alteração e retorne a página anterior.
- 4.4.7. Ajustar título da tela somente com a primeira letra em maiúsculo: “Complete o seu cadastro”.
- 4.4.8. Adicionar indicativo de “Campos Obrigatórios” por meio do (\*).
- 4.4.9. Mensagem para construção da senha “Mínimo de 8 caracteres com números e letras” na parte superior do campo.
- 4.4.10. O Campo E-mail deixará de ser obrigatório.
- 4.4.11. Demais campos permanecem inalterados.
- 4.4.12. Disponível para Titular e Dependente

### 4.5. CADASTRO DE PERFIL

- 4.5.1. Criar uma tela chamada “Perfil” onde teremos as funcionalidades “Dados de Cadastro” e “Cartões”.
- 4.5.2. Disponível para Titular e Dependente
- 4.5.3. Renomear o formulário “Perfil” existente na aplicação para “Dados de cadastro”.

#### 4.5.4. DADOS DE CADASTRO

- A partir da tela “Perfil” ao acessar a opção “Dados de cadastro” o sistema deverá apresentar as informações do cadastro do usuário (tela que até então chamava-se Perfil)
- Disponível para Usuário Titular e Dependente
- Adicionar o campo “Número do Cartão Sesi Viva+” com máscara de dados para os números, de forma deixar visível apenas os últimos 4 dígitos.
- Adicionar o campo “Tipo de conta” que é obtido via API Cooper Card no momento do cadastro.
- Campos “CPF”, “Número do Cartão Sesi Viva+”, “Nome completo”, “Tipo de conta” e “Data de nascimento” deverão estar bloqueados para edição pelos usuários (Titular e Dependentes).
- Campos não editáveis deverão ser apresentados em cinza claro conforme paleta de cores já estabelecida na fase I.

#### 4.5.5. CARTÕES

- A partir da tela “Perfil” ao acessar a opção “Cartões” o sistema deverá apresentar a tela “Cartões”, mostrar apenas o cartão de quem está logado e cartão ativo.
- Disponível para Usuários Titular e Dependente
- Deve haver somente um cartão ativo por CPF.
- O processo de inativar/cancelar um cartão (roubo, perda, remoção de dependente etc.), será fora do Portal do Usuário, e, portanto, apenas irá refletir conforme repasse da API da Cooper Card.
- O Portal do Usuário deverá obter via API os cartões e seus status.
- Nome do usuário deve ser apresentado com letras Maiúsculas
- A numeração do cartão deverá estar oculta com máscara estando visível somente os 4 últimos dígitos;
- A data de validade do cartão deve ter o formato MM/AAAA.
- A tela deverá apresentar apenas dados informacionais para visualização.
- Sistema apresenta duas mensagens fixas após os cartões:
- Mensagem 1: “Para cancelar ou solicitar um novo cartão, entre em contato com o RH da sua empresa” e
- Mensagem 2: “Para atendimento fora do horário comercial, ligue para 0800 xxxxxxxx”

#### 4.5.6. RECONFIGURAR SENHA

- Para a troca de senha quando o usuário acionar a opção “Esqueci minha senha” o sistema passará a enviar um link para redefinição no canal escolhido pelo usuário.
- Disponível para Titular e Dependentes
- Para recuperação da senha, é necessário informar o CPF e escolher o tipo de comunicação para receber o link, sendo as opções SMS ou e-mail.

**Obs: Necessário definição do serviço de disparo de e-mail Neste orçamento consideramos a execução para uma API simples, ex: Zenvia.**

- O sistema deverá validar se a conta do e-mail ou SMS informado para receber o link, correspondem as informações cadastradas.
- Quando o usuário escolher a opção “Receber por SMS”:
  - Mostrar a mensagem: “Preencha seu celular para enviarmos as orientações de reconfiguração de senha. O telefone cadastrado é (00) 0\*\*\*\*\*00.”;
  - Caso o número do celular esteja incorreto, mostrar a mensagem: “Algo deu errado. Verifique o número do celular informado.”
  - Caso o número do celular esteja correto, mostrar a mensagem:

“O link para a reconfiguração da sua senha foi enviado para o número (00) 0\*\*\*\*\*00 [Informar o número do celular].”

- Quando o usuário escolhe a opção “Receber por E-mail”:
  - Mostrar a mensagem: “Preencha seu e-mail para enviarmos as orientações de reconfiguração de senha. O e-mail cadastrado é X\*\*\*\*@\*\*\*.com”;
  - Caso o e-mail esteja incorreto, mostrar a mensagem: “Algo deu errado. Verifique o e-mail informado.”
  - Caso o usuário não tenha e-mail cadastrado, mostrar a mensagem: “Você não tem e-mail cadastrado.”
  - Neste ponto, o sistema deve apontar para o recebimento por SMS.
  - Caso o e-mail esteja correto, mostrar a mensagem: “O link para a reconfiguração da sua senha foi enviado para o e-mail [Informar a conta de e-mail].”
- Após clicar no link recebido para reconfigurar Senha, abaixo do título, o sistema deve mostrar as mensagens abaixo:
  - “Digite sua nova senha para acessar o portal. (Mínimo de 8 caracteres com números e letras)”
  - “Nova senha configurada com sucesso!”
  - Caso as informações para reconfiguração não estejam corretas, informar “Senha não atende os requisitos mínimos” Ou caso a confirmação da senha esteja incorreta com a senha informada, deve apresentar a mensagem “Senhas não equivalentes”.

#### 4.6. RECONFIGURAÇÃO DA PÁGINA INICIAL

A tela inicial deverá ter adequações no seu layout e inclusão de novas funcionalidades e restrições.

- 4.6.1. Deixará de apresentar o menu lateral de forma fixa e passará a apresentar o número do cartão e opção para trocar o cartão e ver saldo, no topo da página, e passará a apresentar também, um espaço para banner com link para dicas de saúde, inclusive os serviços disponíveis (conforme é atualmente).
- 4.6.2. Deverá também permitir que os Dependentes do Beneficiário Titular do Cartão Sesi Viva+, possam visualizar os serviços oferecidos, com a limitação de visualização das opções de Telesaúde que atenderá somente dependentes maiores de 18 anos e/ou Beneficiários Titulares (já previsto na Fase I).
- 4.6.3. Liberado para Titular e Dependentes
- 4.6.4. Sistema apresenta Tela Inicial com opções de serviços disponíveis para utilização via Portal do Usuário respeitando restrições de maioridade.
- 4.6.5. Sistema apresenta na tela inicial dados parciais do cartão e opções para troca do número do cartão e consulta de extrato, além do saldo.
- 4.6.6. O sistema deverá apresentar a opção de visualizar ou ocultar saldo disponível no Cartão Sesi Viva+ atualizado, agora no topo da tela inicial e não mais no menu lateral, com as opções “Ver extrato” (opção já existente) e novas opções para o usuário.
- 4.6.7. Deverá apresentar o número do cartão em formato mascarado mostrando os 4 últimos dígitos no formato “Cartão: xxxx.0000”.
- 4.6.8. O sistema deverá apresentar opção “Trocar cartão”.
- 4.6.9. Todos os serviços da aplicação deverão estar disponíveis para Usuários Titular e Dependente que forem maiores de 18 anos, titular e dependente menor de 18 anos, só não visualizarão a funcionalidade Telessaúde, as demais estão liberadas.

## 4.7. BANNER – TELA INICIAL

Acrescentaremos ao site institucional do Cartão Sesi conteúdos sobre Alimentação Saudável e Saúde Mental, com o objetivo de tanto informar atuais usuários do Cartão quando captar novos clientes. No Portal, colocaremos banners com imagem, título e subtítulo das matérias, direcionando para o conteúdo no site.

A gestão desse conteúdo estará disponível futuramente no Portal Admin, mas por enquanto os elementos podem estar previstos e ficarem ocultos

- 4.7.1. Deixar a área para uso futuro

## 4.8. HISTÓRICO

- 4.8.1. Disponível para Usuários Titular e Dependente
- 4.8.2. Visualização da tela “Histórico” com os dados de atendimentos já realizados (como já apresenta hoje).
- 4.8.3. Criar a opção “Agendar retorno” detalhada no requisito Req.1.
- 4.8.4. Deverá apresentar tag “Cancelado” quando o agendamento for cancelado e não ocorrer, independente se foi cancelado pelo usuário ou pelo profissional.
- 4.8.5. Deverá apresentar o “Número do protocolo” logo abaixo do nome do profissional.
- 4.8.6. A opção “Receitas e atestados” deverá estar disponível por meio do menu de 3 (três) pontinhos, no canto superior direito de cada agendamento/atendimento realizado. E permanecerá direcionando para link externo conforme é atualmente.

## 4.9. NOTIFICAÇÕES

- 4.9.1. O sistema deverá apresentar uma opção para gerenciamento de notificações com ícone de ‘sino’ no canto superior direito, além de realizar as notificações já previstas via SMS e e-mail.
- 4.9.2. O sistema deverá apresentar um contorno em roxo quando a notificação estiver como “não lida”, também apresentará uma bolinha roxa por cima do ícone do sino com o número de mensagens não lidas.
- 4.9.3. O sistema deverá apresentar a opção de marcação para “Selecionar tudo” e quando está opção estiver marcada, deverá selecionar todas as notificações listadas.
- 4.9.4. O sistema deverá apresentar a opção “Marcar como lida” e quando essa opção for acionada, todas as notificações que estão selecionadas/marcadas deverão ser marcadas como lidas;
- 4.9.5. O sistema deverá apresentar a opção “Excluir” e quando essa opção for acionada, todas as notificações selecionadas/marcadas deverão ser excluídas;
- 4.9.6. O sistema deverá solicitar confirmação de exclusão de notificações.
- 4.9.7. O sistema tratará neste momento 4 (quatro) tipos de notificações:
  - Novo agendamento: quando um médico realiza o agendamento para o usuário, o sistema deverá notificar o usuário informando que ele tem xx horas para aceitar ou recusar o agendamento e disponibilizar opção para acessar a agenda.
  - Título: Você tem um novo agendamento
  - Mensagem: Você pode cancelar o agendamento até xx horas antes da consulta.
  - Opção: “Ver agenda”

**Obs.: Necessário alinhar com a IRON como será feito o envio desta informação para o sistema Viva+. Sugestão: Esfera disponibiliza uma API para que sejam enviados os dados no momento que aconteceu o agendamento no lado da IRON.**

4.9.8. Consulta próxima: Faltando 30 minutos para a consulta, o sistema deverá notificar o usuário que está quase na hora da consulta, e disponibilizar a opção para acessar a consulta.

- Título: Está quase na hora de sua consulta
- Mensagem: Não deixe seu médico esperando.
- Opção: “Ir para consulta”

4.9.9. Agende seu retorno: Após a consulta online com clínico geral, o sistema deverá notificar o usuário lembrando-o de agendar o retorno em até 7 (sete) dias, e disponibilizar opção para a ação.

- Título: Não esqueça de agendar o retorno
- Mensagem: Você pode agendar o retorno até 7 dias após a consulta.
- Opção: “Agendar retorno”

4.9.10. Agendamento cancelado: Sempre que o usuário ou o médico cancelarem uma consulta, o usuário recebe a notificação pelo Portal, com opção direcionando para o Histórico.

- Título: Consulta cancelada
- Mensagem: Sua consulta do dia dd/mm/aaaa às HHhMM foi cancelada. Fale com o RH de sua empresa para solicitar o estorno
- Opção: “Ver histórico”

## 4.10. AGENDAMENTOS PELOS PROFISSIONAIS

4.10.1. Os profissionais dos serviços de Telessaúde podem realizar o agendamento via plataforma Iron e para estes casos o sistema deverá além de notificar o usuário da operação realizada, deverá refletir no registro de agendamentos.

**Obs.: Necessário alinhar com a IRON como será feito o envio desta informação para o sistema Viva+. Sugestão: Esfera disponibiliza uma API para que sejam enviados os dados no momento que aconteceu o agendamento no lado da IRON.**

- Disponível para Beneficiários titular e dependentes.
- O sistema deverá enviar notificação via e-mail, SMS e notificação no portal do usuário, mensagens definidas em “Notificações”.
- O sistema deve apresentar as opções de “aceitar” ou “recusar” e o usuário deverá neste ponto escolher a ação. Se aceitar, vai para informações de pagamento e confirmar o agendamento. Se recusar, o agendamento deve ser desfeito.
- O sistema deverá apresentar na tela de agendamentos, o agendamento realizado pelo profissional.
- O Usuário terá 48 horas para o cancelamento da agenda, porém, a regra geral é que ele deve cancelar no máximo com 2 horas de antecedência, após esse horário, a consulta é considerada efetiva.
- Caso o usuário não entre para fazer o aceite da agenda, o sistema deverá efetuar o cancelamento automático dessa agenda ao atingir 2 duas horas antes da hora marcada.

## 4.11. CANCELAMENTO DE CONSULTAS

- 4.11.1. Os profissionais dos serviços de Telessaúde podem realizar o cancelamento de agendamentos diretamente na plataforma Iron, para estes casos o sistema deverá além de notificar o usuário da operação realizada, refletir a informação no registro de agendamentos, apresentando o agendamento como cancelado.

**Obs.: Necessário alinhar com a IRON como será feito o envio desta informação para o sistema Viva+. Sugestão: Esfera disponibiliza uma API para que sejam enviados os dados no momento que aconteceu o agendamento no lado da IRON.**

- 4.11.2. Disponível para Beneficiários titular e dependentes.

- 4.11.3. O sistema deverá apresentar na tela de agendamentos, o agendamento cancelado pelo profissional com um texto (tag) "Cancelado".

## 4.12. PERGUNTAS FREQUENTES

- 4.12.1. O sistema deverá apresentar no menu lateral a opção "Perguntas frequentes" separadas por categorias.
- 4.12.2. Inicialmente essas perguntas e respostas serão fixas, e futuramente serão cadastradas via painel administrativo.
- 4.12.3. Disponível para Beneficiários titular e dependente
- 4.12.4. O sistema deverá apresentar as Perguntas frequentes organizadas por categorias.
- 4.12.5. As categorias serão definidas de forma fixa nesse momento. (próxima fase serão cadastradas via painel administrativo).

## 4.13. CABEÇALHO E RODAPÉ

- 4.13.1. O cabeçalho e rodapé deverá ser alterado visando melhorar a experiência do usuário. Haverá mudança de localização de itens, novos itens, e cores.
- 4.13.2. O card de visualização de saldo e extrato, estará disponível somente na página inicial e passará a ter contraste entre as cores verde e cinza médio.
- 4.13.3. O cabeçalho deverá apresentar uma opção para a nova funcionalidade de notificações.
- 4.13.4. O rodapé tem seu tamanho reduzido e deve apresentar contornos arredondados.
- 4.13.5. Os títulos de todos os serviços e das páginas deverão ser apresentados alinhados à esquerda.
- 4.13.6. No desktop o menu será retrátil, verificar no Figma.

## 4.14. TEXTOS INFORMATIVOS

- 4.14.1. As telas "Primeiro acesso", "Login" e "Esqueci minha senha", deverão apresentar os textos orientativos de forma padronizada, abaixo do título da tela.



## **4.15. MENSAGENS DE ERRO NO AGENDAMENTO**

Atenção (Esfera): Apenas validar se a fase I já contempla essas mensagens, caso não, essas devem entrar na fase II.

As mensagens necessárias no agendamento quando não houver saldo, não houver profissionais disponíveis e demais erros terão os textos definidos.

- 4.15.1. Quando não houver saldo disponível e o usuário tentar realizar uma compra de serviço de Telessaúde o sistema deverá apresentar a seguinte mensagem: “Saldo disponível menor que o saldo da consulta. Para mais informações entre em contato com o RH da sua empresa.”
- 4.15.2. Quando não houver profissionais disponíveis para o serviço selecionado, o sistema deverá apresentar a seguinte mensagem: “No momento, não há profissionais disponíveis para agendamentos desta modalidade. Tente novamente mais tarde.”
- 4.15.3. Demais as situações impeditivas para realizar os agendamentos, o sistema deverá apresentar a seguinte mensagem: “Não é possível prosseguir com o agendamento. Tente novamente mais tarde.”

## **4.16. SAIR DO SISTEMA**

- 4.16.1. Ao acessar a opção para sair do portal, o sistema deverá solicitar ao usuário a confirmação de saída e somente irá desconectar o usuário do portal, caso ele confirme que deseja sair.
- 4.16.2. Disponível para Beneficiário titular e dependentes
- 4.16.3. Informar a mensagem “Tem certeza de que deseja sair?”.

## **4.17. AGENDAMENTO – VISUALIZAÇÃO DE DATA E HORÁRIO**

- 4.17.1. O design da apresentação de Data e Horários disponíveis para agendamento deverá ser alterado buscando melhorar a usabilidade do portal e evitar entendimentos ambíguos.
- 4.17.2. Ao carregar a página será necessário que usuário selecione sempre uma data. (o sistema não deverá trazer nenhuma data nem horários selecionados como é atualmente).
- 4.17.3. Os dias que possuem horários disponíveis para agendamento deverão estar circulados de roxo sem preenchimento;
- 4.17.4. O dia selecionado pelo usuário deverá estar na cor roxa com preenchimento (conforme é atualmente);
- 4.17.5. Datas sem disponibilidade não deverão ser acessíveis (não permite seleção);



#### **4.18. INFORMAÇÕES DE PAGAMENTO**

- 4.18.1. Buscando melhorar a usabilidade do portal, na tela “Informações de Pagamento” serão necessários ajustes no título da tela, na nomenclatura e alinhamento dos dados de agendamento, e na cor de fundo dos campos “Validade” e “CVV”.
- 4.18.2. O título da tela passará a ser “Informações de pagamento”
- 4.18.3. A área com o resumo de informações do agendamento passará a ser “Resumo do agendamento”;
- 4.18.4. Os alinhamentos das informações do resumo do agendamento deverão estar dispostos em linhas e alinhadas conforme é apresentado no protótipo.
- 4.18.5. Os campos “Validade” e “CVV” deverão ser apresentados com o fundo na cor branca, indicando visualmente que o usuário precisa preenchê-los.

#### **4.19. STATUS DE AGENDAMENTO**

- 4.19.1. A tela “Status de agendamento” deverá apresentar as mensagens com uma forma mais sutil e sem o resumo do agendamento.
- 4.19.2. As mensagens de sucesso e falha permanecem sem alteração em texto, porém deverão apresentar apenas a primeira letra da frase em maiúsculas, e as demais em minúscula;
- 4.19.3. As informações de resumo do agendamento deverão ser removidas da tela.
- 4.19.4. Caso de Sucesso:
  - Para a mensagem de sucesso deverá apresentar ícone em verde;
  - Para o caso de sucesso, o sistema deverá apresentar o Número do protocolo de agendamento.
- 4.19.5. Caso de Falha:
  - Para a mensagem de falha deverá apresentar ícone em vermelho;
  - Para o caso de falha, o sistema deverá apresentar o Código do erro.

#### **4.20. PADRONIZAÇÃO - CAMPOS ATIVOS E BLOQUEADOS**

- 4.20.1. O sistema deverá apresentar uma diferenciação de forma padronizada para campos ativos ou bloqueados para edição por parte do usuário.
- 4.20.2. Campos ativos para edição deverão ser apresentados na cor branca;
- 4.20.3. Campos bloqueados para edição deverão ser apresentados na cor cinza claro com texto na cor cinza escuro (conforme paleta de cores disponível no Figma)

#### **4.21. PADRONIZAÇÃO – BOTÕES E STATUS DE INTERAÇÃO**

- 4.21.1. O sistema deverá ter o design padronizado para as interações dos botões para cada status (normal, ativo, hover, foco e inativo).
- 4.21.2. Apresentar os botões de acordo com a interação realizada (foco, ativo, hover etc.)
- 4.21.3. Validar cada interação conforme especificações detalhadas na ferramenta FIGMA.

## 4.22. OPÇÃO AGENDA

4.22.1. Listar sua agenda de tele consulta com algumas opções de interação.

4.22.2. Usuário: Beneficiário.

4.22.3. Informações de Entrada:

- Clicar no botão agenda no rodapé.

4.22.4. Informações de Saída:

- Visualização da agenda de tele consulta;
- Iniciar tele consulta;
- Cancelamento de tele consulta;
- Mensagem de Não existem agendamentos;

4.22.5. Restrições Lógicas:

- Não há.

## 5. Integração com outros sistemas

O Portal do Usuário funciona com um concentrador de serviços, ou seja, estará em constante comunicação com a API da operadora do cartão de benefício (no momento a Cooper Card) e a plataforma de Telessaúde (no momento a Iron).

Os requisitos de integração serão detalhados em outro documento e a estimativa deste deve ser separada.

Consideramos apenas a integração necessária para Retorno e menores de 18 anos caso tenhamos alguma limitação na API atual.

As informações serão chamadas pelas integrações a qualquer momento que o cliente acessar a aplicação.

## 6. Cronograma

O cronograma será definido após a especificação detalhada dos requisitos.

## 7. Orçamento

Nos valores apresentados estão sendo considerados, além da entrega de todas as funcionalidades solicitadas, toda documentação técnica e de projeto exigidas em contrato como: especificações funcional e técnica, plano do projeto, casos de uso, evidência de testes, entre outros.

### 7.1. Orçamento por recurso

Item do edital	Valor Hora	Total horas	Valor
GERENTE DE PROJETOS	R\$ 100,00	41	R\$ 4.100,00
ANALISTA DE BANCO DE DADOS	R\$ 80,00	17	R\$ 1.360,00
ANALISTA FUNCIONAL TÉCNICO	R\$ 101,50	39	R\$ 3.958,50
ANALISTA DE INFRAESTRUTURA	R\$ 90,00	11	R\$ 990,00
DESIGNER (UX)	R\$ 70,00	0	R\$ -
ANALISTA DE TESTES	R\$ 60,00	61	R\$ 3.660,00
ANALISTA DE QUALIDADE	R\$ 60,00	56	R\$ 3.360,00
ARQUITETO DE SISTEMAS	R\$ 90,00	12	R\$ 1.080,00
DESENVOLVEDOR EM LINGUAGEM PHP	R\$ 85,10	162	R\$ 13.786,20
<b>TOTAL FINAL</b>		<b>399</b>	<b>R\$ 32.294,70</b>

\* os valores são estimativos com base no acesso aos documentos atuais existentes. Estarão sujeitos a atualizações quando da execução em função das condições técnicas apresentadas por fontes externas à da Esfera

### 7.2. Homologação Assistida

Item do edital	Valor Hora	Total horas	Valor
GERENTE DE PROJETOS	R\$ 100,00	5	R\$ 500,00
ANALISTA FUNCIONAL TÉCNICO	R\$ 101,50	20	R\$ 2.030,00
ANALISTA DE TESTES	R\$ 60,00	20	R\$ 1.200,00
<b>TOTAL FINAL</b>		<b>45</b>	<b>R\$ 3.730,00</b>

### 7.3. Quantidade de horas por item

Itens	GERENTE DE PROJETOS	ANALISTA DE BANCO DE DADOS	ANALISTA FUNCIONAL TÉCNICO	ANALISTA DE INFRAESTRUTURA	DESIGNER (UX)	ANALISTA DE TESTES	ANALISTA DE QUALIDADE	ARQUITETO DE SISTEMAS	DESENVOLVEDOR EM LINGUAGEM PHP	TOTAL DE HORAS
4.1	2	1	2	1	0	4	4	1	8	23
4.2	2	1	2	1	0	2	2	1	4	15
4.3										0
4.4	2	1	2	1	0	3	2	1	4	16
4.5	8	4	8	2	0	8	8	2	40	80
4.6	3	0	3	1	0	4	4	1	24	40
4.7	1	0	1	0	0	1	1	0	4	8
4.8	1	0	1	1	0	2	2	1	4	12
4.9	8	8	10	2	0	16	12	2	32	90
4.10										0
4.11										0
4.12	2	0	2	1	0	2	2	1	6	16
4.13	2	0	2	0	0	3	3	0	10	20
4.14	1	0	1	0	0	1	1	0	2	6
4.15	1	0	0	0	0	1	1	0	3	6
4.16	1	0	1	0	0	1	1	0	2	6
4.17	2	2	2	1	0	4	4	0	5	20
4.18	1	0	1	0	0	2	2	0	4	10
4.19	1	0	0	0	0	1	1	0	2	5
4.20	1	0	1	0	0	2	2	1	3	10
4.21	2	0	0	0	0	4	4	1	5	16
4.22										0
Horas	41	17	39	11	0	61	56	12	162	399



Itens não orçados aguardando retorno/definição por parte da FIEP.

**Obs.: Como os demais itens podem ser executados independentemente dos faltantes, a aprovação do orçamento pode acontecer parcialmente e de imediato.**

## 8. Recursos

### 8.1. Recursos Humanos

Especificações técnicas	Responsável
GERENTE DE PROJETOS	Lucas Simm
ANALISTA DE BANCO DE DADOS	Christian Yuko Aiko
ANALISTA FUNCIONAL TÉCNICO	Denys Rodrigues dos Santos
ANALISTA DE INFRAESTRUTURA	Christian Yuko Aiko
ARQUITETO DE SISTEMAS	Giovani Cassiano Nogueira
DESIGNER (UX)	Carolina Simioni Ursi
ANALISTA DE TESTES	Gabriel Domingues Melo
ANALISTA DE QUALIDADE	Roberta Emy Maeoka
DESENVOLVEDOR DE SISTEMAS EM LINGUAGEM PHP	Fabricio Kikina
	Cristian Robert Belão de Meira Junior
	Saulo Andrade
	Micael Kaíque Leal Silva
	Ryan Willian Fonseca
	Raphael Ksiaskiewicz Czovny
GESTOR DO CONTRATO	Carlos Fernando Simm

## 9. Histórico do Documento

Versão	Data	Autor	Resumo das Alterações
1.0	13/11/2023	Carlos Simm	v.1.0