



Documento de Requisitos de Negócio

Gestão de Clientes e Apólices de Seguro

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
2. OBJECTIVOS	2
2.1. OBJECTIVO GERAL	2
2.2. OBJECTIVOS ESPECÍFICOS.....	2
3. ESCOPO DO PROJECTO	3
3.1. POSSÍVEIS RESTRIÇÕES E DEPENDÊNCIAS	4
3.2. REQUISITOS DE NEGÓCIO	4
3.3. TEMPO DE IMPLEMENTAÇÃO	5
4. ORÇAMENTO DO PROJECTO	5
5. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	5

1. Introdução

A **Wise Corretores de Seguros**, Lda., uma empresa que fornece Soluções de Seguro adequadas à realidade e estilo de vida de seus clientes de modo a reduzir o seu risco; pretende no âmbito da sua estratégia, desenvolver uma Plataforma Web de Gestão de Apólices de Seguro, gerindo de forma automatizada o processo de contratação de seguros e gestão de seus clientes.

Tendo como objectivo principal, garantir um atendimento 100% online aos seus clientes, permitindo desta forma economizar o seu tempo, oferecer comodidade e evitar filas de espera.

A solução a ser desenvolvida pretende-se também ser um elo de ligação e integração com as seguradoras e permitir interoperabilidade na emissão de cotações.

2. Objectivos

Pretende-se com a apresentação deste projecto, atingir os seguintes objectivos:

2.1. Objectivo geral

Desenvolver e implementar uma Plataforma Online de Gestão de Clientes e Apólices de Seguro para a Wise Corretores de Seguro.

2.2. Objectivos específicos

- Fazer o levantamento de requisitos e analisar a solução técnica adequada para o desenvolvimento da plataforma;
- Desenvolver uma solução online com um design amigável e de alta performance;
- Desenvolver funcionalidades que permitam aos clientes solicitar apólices de seguro de forma automática e gerir o seu ciclo de vida;
- Desenvolver funcionalidades que permitam a Wise Corretores de Seguro, gerir os seus clientes de forma eficiente;
- Implantar o sistema no servidor Web da Wise Corretores de Seguro;
- Efectuar testes de integração de sistemas, testes de aceitação de utilizadores, testes de qualidade e colocar a plataforma live.

3. Escopo do Projecto

Pretende-se com este projecto, implementar uma Plataforma Online de Gestão de Clientes e Apólices de seguro que possua as seguintes funcionalidades:

1. **Gestão de Clientes:** O sistema deve permitir o cadastro e gestão fácil de clientes, incluindo as informações de contacto, histórico de apólices de seguro, renovação, cancelamento, alteração de informações e pagamentos.
2. **Cotações de Seguro Automáticas:** O sistema deve permitir aos clientes solicitar cotações de seguro online e gerar automaticamente, permitindo que estes recebam rapidamente uma estimativa de custo para diferentes seguradoras e planos de seguro.
3. **Gestão de Apólices de Seguro:** O sistema deve permitir que os clientes façam gestão das suas apólices de seguro existentes, incluindo o pagamento de prémios, a adição ou remoção de coberturas, e a renovação de apólices.
4. **Notificações Automáticas:** O sistema deve emitir notificações automáticas para manter os clientes informados sobre os prazos de pagamento, renovações de apólices e outras informações importantes de relacionamento com os clientes como mensagens de aniversário.
5. **Painel de Controlo de Clientes:** Um painel de controlo de clientes personalizado que permita que cada cliente visualize o seu histórico de apólices de seguro, e outras informações importantes sobre a sua conta.
6. **Filtros e Listagens:** O sistema deve permitir filtrar e listar de clientes e/ou apólices através de diferentes parâmetros como: tipo de apólice de seguro (vida, automóvel, etc.), situação da apólice, vencimento, por seguradora, etc.
7. **Integração com Sistemas:** O sistema deve poder integrar-se com outros sistemas como os sistemas de seguradoras para a emissão de apólices em tempo real e fornecer informações actualizadas sobre as apólices existentes.

8. **Suporte ao Cliente:** O sistema deve ter uma ferramenta de chat em tempo real que permita que os clientes entrem em contacto com a Wise para esclarecer quaisquer dúvidas ou questões relacionadas com as suas apólices de seguro.
9. **Segurança de Informação e Privacidade de Dados:** O sistema deve possuir recursos de segurança robustos para garantir que as informações do cliente sejam mantidas seguras e os dados privados.
10. **Relatórios de Desempenho** O sistema deve apresentar um painel onde a correctora possa avaliar os seus resultados, como clientes cadastrados, comissões recebidas, quantidades de apólices em vigor, por expirar, por renovar, canceladas, etc.

3.1. Possíveis Restrições e Dependências

- Integração com sistemas de seguradoras;
- Recursos Internos para a Administração da Plataforma;
- Infraestrutura limitada (capacidade de armazenamento, performance e largura de banda do servidor web) da Wise Corretores de Seguro.

3.2. Requisitos de Negócio

Com o propósito de alinhar a solução com os objectivos de negócio a alcançar, seguem abaixo alguns requisitos de negócio, tais como:

- a) Desenvolver dois (2) ambientes distintos, para o cliente e equipa de gestão da Wise;
- b) Apenas clientes cadastrados devem solicitar cotações na plataforma;
- c) O acesso ao sistema deve ser autenticado por um utilizador e senha válidos;
- d) Os dados de acesso (utilizador e senha) à plataforma devem ser encriptados na base de dados;
- e) O acesso ao painel da Wise Corretores de Seguro deve ser através de um subdomínio restrito e privado;
- f) O sistema deve ser optimizado para qualquer dispositivo com acesso à internet, incluindo smartphones.

3.3. Tempo de Implementação

O tempo de desenvolvimento e implementação da Plataforma, sem prejuízo do tempo de resposta da Wise Corretores de Seguro durante os testes de aceitação dos utilizadores finais, é de **45 dias**. Adicionalmente, as eventuais melhorias que possam ser propostas pelo Cliente e que necessitem de alteração na estrutura da Base de Dados, serão consideradas versões actualizadas, sendo 30 dias o período de manutenção grátis após colocação da Plataforma online.

4. Orçamento do Projecto

De acordo com a tabela abaixo, o custo total do projecto é de **100.000,00 MT (Cem mil meticaís)**, sem IVA incluso.

Descrição	Qty	P. Unitário	Total (sem. IVA)
Desenvolvimento e implantação de uma plataforma de gestão de clientes e apólices de seguro	01	100 000	100 000
TOTAL (MZN)			100 000

5. Condições de Pagamento

A proposta de pagamento é baseada em critérios de sucesso nos seguintes moldes:

- 50% no acto dos testes de aceitação de utilizadores
- 50% depois da colocação do sistema em produção (live)

NB: O pagamento do sistema não inclui código fonte.