# OBJETIVOS

implementar um sistema de atendimento web “meu plano” amil contemplando possivelmente todas as interações possíveis entre o prestador de serviço e o cliente, de modo a facilitar o relacionamento entre as partes.

# ESCOPO GERAL DO PRODUTO

Características

Manter o registro das operações:

a comunicação entre cliente e prestador de serviço gera registros diversos como informações prestadas, documentos, relatórios, fichas, etc, que costumeiramente se perdem por serem armazenadas em papel. Com este sistema, estas informações serão armazenadas no perfil online do cliente de modo a ficar disponíveis permanentemente, de modo prático e seguro.

Consultas a bases diversas em tempo real:

as informações de horários de consultas, endereços de estabelecimentos, hospitais, laboratórios e consultórios estarão disponíveis de modo rápido e vinculadas ao endereço informado pelo cliente. Estas consultas substituirão o uso do manual impresso, o que economizará em impressão, correio e também por considerar o fato de que os manuais impressos podem estar desatualizados rapidamente.

# CONVENÇÕES, TERMOS E ABREVIAÇÕES

# REQUISITOS

* 1. Requisitos funcionais

RF1 – Permitir uma busca por toda a rede credenciada, informando quaisquer dados como nome do profissional que atende, sua especialidade, local com rua, cidade, estado, cep, etc.

RF2 – Permitir o agendamento de consultas em profissionais da rede ao informar dados de disponibilidade ou buscar por profissionais da mesma forma como na busca pela rede credenciada.

RF3 – Permitir a solicitação de valores a título de reembolso de procedimentos realizados, ao informar os valores nos campos apropriados, dados bancários e obter a data para reembolso.

RF4 – Informar o cpf para obter um .pdf de informações para uso na declaração de imposto de renda.

RF5 – Obter um resumo das características do seu plano, em texto, com dados coletados em toda a base de dados, gerando informações como nome do plano, carência, data de adesão, validade, serviços disponíveis, entre outros.

RF6 – Exibir uma imagem da carteirinha de cliente, chamada carteirinha virtual.

RF7 – Gerar uma lista de todos os atendimentos já realizados, como um histórico, em texto, imprimível, para controle do cliente.

RF8 – Possibilitar recursos numa área exclusiva para solicitação de documentos, como declarações específicas de planos de saúde, convênios, etc.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RF** | **UC** | **PR** | **Descrição / Ação** | **Entrada** | **Saída** | **Pré-Condição** | **Pós-Condição** | ***Stakeholders*** |
| ***1*** |  | Alta | Busca rede credenciada | Informar dados para busca | Endereço e dados do profissional | \*Não é necessário estar logado. |  | Cliente |
| 2 |  | Alta | Agendamento online | Informar dados de disponibilidade | Agenda data e horário | É preciso estar logado e haver horários disponíveis. |  | Cliente |
| 3 |  | Alta | Solicitação de Reembolso | Informa dados de pagamento | Informa data para pagamento | É preciso estar logado e informar os campos obrigatórios. |  | Cliente |
| 4 |  | Alta | Declaração de Imposto de renda | Informar cpf | Declaração para imposto de renda | É preciso estar logado e estar nos meses selecionados do ano. |  | Cliente |
| 5 |  | Alta | Características de meu plano | Selecionar opção | Gera ficha com dados básicos do plano | É preciso estar logado. |  | Cliente |
| 6 |  | Alta | Carteirinha virtual | Selecionar opção | Gera imagem com carteirinha virtual |  |  | Cliente |
| 7 |  | Alta | Histórico de atendimento | Selecionar opção | Gera lista com atendimentos realizados |  |  | Cliente |
| 8 |  | Alta | Solicitação de documentos | Escolhe em lista de documentos disponibilizados | Disponibiliza documen to solicitado | É preciso estar logado. |  | Cliente |

* 1. Requisitos não funcionais

RNF1- A base de acesso ao sistema pelo cliente se dará por meio do controle por uso de usuário e senha, com login que expira automaticamente se não houver atividade em até 3 minutos.

RNF2 – O sistema é capaz de ser utilizado em qualquer sistema operacional por rodar em navegadores extremamente compatíveis.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RNF** | **UC** | **PR** | **Descrição / Ação** | **Entrada** | **Saída** | **Pré-Condição** | **Pós-Condição** | ***Stakeholders*** |
| ***1*** |  | Alta | Segurança | Login expira |  | Em 3 min sem ação do usuário | Logout | Cliente |
| 2 |  | Alta | Portabilidade: roda em qualquer navegador | Web | Web | Chrome, IE, Firefox | Browsers | Cliente |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# ESCOPO NÃO CONTEMPLADO

Este sistema não contempla a marcação de grandes cirurgias, internações e outros procedimentos que requeiram a troca de documentação avançada. Dada a natureza destas solicitações, é necessário o comparecimento do cliente no local do prestador de serviço.

1. **APROVAÇÃO**

Preencher abaixo o quadro com o número da edição do documento, a data da elaboração/ revisão e a descrição sucinta da alteração feita.l

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **DATA** | **VERSÃO** | **NOME COMPLETO** |  | **FUNÇÃO** | **ASSINATURA** |
| **26/11/17** | **2.0** | cursedbytes |  |  | cursedbytes |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |