



ANÁLISE E CONCEPÇÃO DE SISTEMAS

Enunciado do cliente

Alunas: Vívian Pina 24606 | Arline Alves 24507

Índice

Objetivo:	3
Descrição:.....	3
Fluxograma	5

Objetivo:

O sistema da empresa **Meu Seguro** deve permitir a gestão completa dos serviços de saúde prestados aos segurados, incluindo a marcação de consultas, registo de clientes, acompanhamento no espaço de acolhimento para idosos, gestão de pagamentos e recolha de feedback. O principal objetivo é garantir um serviço acessível, rápido e bem organizado, com base numa plataforma digital segura, escalável e de fácil utilização.

Descrição:

O sistema deve permitir aos segurados efetuarem **agendamentos de serviços**, como consultas médicas, aulas de yoga e inscrições no espaço de acolhimento para idosos.

O processo de agendamento deve incluir a **seleção do serviço, apresentação de um calendário com datas e horários disponíveis, validação da cobertura do plano e confirmação da marcação**. O sistema deve enviar notificações por e-mail ou SMS ao utilizador após a marcação e deve registar o agendamento na base de dados.

O utilizador deve conseguir consultar os agendamentos confirmados, bem como o histórico de serviços realizados.

O sistema deve permitir o **cancelamento ou a remarcação** de serviços previamente agendados. Nestes casos, deve enviar notificações automáticas às entidades envolvidas, como clínicas parceiras ou o setor responsável pelo lar de idosos.

A plataforma deve apresentar ao utilizador um **histórico de consultas realizadas**, incluindo a data, tipo de consulta e profissional de saúde. Deve também permitir a **visualização de recomendações médicas**, como prescrições e orientações. O utilizador deve conseguir consultar os detalhes do seu plano de seguro, nomeadamente os serviços incluídos, copagamentos aplicáveis e períodos de carência.

O sistema deve indicar de forma clara o **estado de pagamento** do plano de saúde (em dia, pendente, em atraso) e deve incluir um painel com o histórico de faturas. Cada fatura deve conter o número, data de emissão, valor a pagar, estado e método de pagamento (dinheiro, cartão, transferência, etc.). Deve ser possível filtrar as faturas por data, estado de pagamento ou cliente específico.

Deve existir uma funcionalidade para que o segurado **avalie os serviços prestados**, com classificações (por exemplo, de 1 a 5) e comentários. O sistema deve incluir um campo onde os utilizadores possam **enviar sugestões ou relatar problemas**. Todo o feedback deve ser armazenado na base de dados para posterior análise.

Relativamente ao **espaço de acolhimento para idosos**, o sistema deve incluir um módulo próprio onde os cuidadores possam registar informações como sinais vitais, atividades diárias e visitas. Esses dados devem ser **sincronizados em tempo real com a base de dados central**, permitindo que médicos e familiares consultem as informações atualizadas. O sistema deve permitir o envio de **prescrições médicas ou orientações diretamente aos cuidadores**, garantindo a continuidade do cuidado. Os **níveis de acesso** às informações devem ser configuráveis por perfil de utilizador (médico, cuidador, familiar).

O sistema deve permitir a **comunicação automática com clínicas parceiras**, utilizando APIs ou outros protocolos, para verificar disponibilidade de datas e horários para consultas especializadas. As opções disponíveis devem ser apresentadas ao utilizador no momento do encaminhamento, e o sistema deve registar a escolha feita no histórico do cliente.

A base de dados deve incluir informações dos clientes como nome, morada, telefone, e-mail, NIF, observações de saúde e pessoas associadas ao plano. Todos os dados devem estar protegidos segundo as normas de privacidade e segurança em vigor, com encriptação nas comunicações entre os módulos.

O sistema deve apresentar **indicadores de desempenho** para auxiliar na gestão estratégica da empresa, incluindo:

- **Taxa de adesão de novos clientes** (comparação mensal),
- **Média de avaliações dos serviços prestados**,
- **Taxa de encaminhamentos efetivos** para clínicas parceiras,
- **Taxa de ocupação do espaço de acolhimento para idosos**,
- **Tempo médio de espera por tipo de consulta** (básica e especializada).

Toda a plataforma deve ser **escalável**, permitindo o crescimento do número de segurados, serviços e parceiros sem perda de desempenho. A interface deve ser **intuitiva, responsiva e coerente** em todos os dispositivos (web e mobile).

Fluxograma

