UC007 – Avaliar Serviço Consumido

Objetivo: Possibilitar a avaliação de outro usuário prestador de serviço afim de dar contrapeso ao sistema.

Atores: Contratante

Pré-condições: Ter consumido um serviço pesquisado na plataforma com status finalizado

Fluxo Principal:

1 – Usuário acessa a sua conta na plataforma

2 – Usuário se dirige à aba de serviços consumidos

3 – Usuário clica no serviço consumido

4 – Usuário verifica que o prestador de serviços também marcou o serviço como finalizado [E1]

5 – Usuário verifica que há uma avaliação do prestador para a sua pessoa [A1]

6 - Usuário seleciona a opção avaliar serviço

7 – Após redigir o texto o contratante clica em postar

8 - O sistema pergunta se o usuário está certo da sua avaliação

9 – O usuário confirma com o sistema a avaliação

10 – O sistema emite a avaliação e sinaliza ao prestador que o serviço dele foi avaliado, o avisando pela sua caixa de e-mail [A2]

11 – O caso de uso se encerra

Fluxo Alternativo:

A1 – Feedback agressivo:

1 – O usuário contratante estima impróprio a avaliação do prestador

2 – O usuário contratante clica em denunciar avaliação para a moderação

3 – O sistema abre uma aba para contato com a administração da plataforma

4 – O usuário contratante redige o texto e clica em enviar

5 – A plataforma recebe a mensagem e suspende a avaliação do prestador até segunda ordem

6 – O caso de uso segue para a linha 11 do fluxo principal

A2 – Usuário se arrepende do feedback dado:

1 – O usuário se arrepende da avaliação feita ao contratante

2 – O usuário clica em editar avaliação

3 – O usuário então redige a avaliação corrigindo-a

4 – O usuário clica em confirmar edição

5 – O sistema posta a avaliação editada e sinaliza a mesma como retratada na exibição pública

6 – O sistema reenvia aviso ao contratante sobre a avaliação lhe citando

7 – O caso de uso segue para a linha 11 do fluxo principal.

Fluxo de Exceção:

E1 – Serviço ainda não finalizado:

1 – O sistema informa ao usuário contratante que o serviço ainda não foi marcado por ambas as partes como finalizado

2 – O sistema inibe a opção de avaliar o prestador

3 – O caso de uso se encerra

Campos: Avaliar serviço consumido

Validações: O usuário só pode avaliar o prestador após ambos sinalizarem que o serviço foi concluído; O tempo estimado para postar a avaliação é de até 24 horas; O tempo estimado para reavaliar uma avaliação abusiva é de 72 horas; Após uma primeira reedição de avaliação não será mais possível reedições; O serviço será finalizado automaticamente após uma semana depois que uma das partes o finalizar.