

# Esteja Segura!

Fatoração e decomposição dos Requisitos funcionais (Cenários) em Casos de Usos (CDU's):

**CDU:** Busca por prestadores de serviços.

## 1. Descrição

O usuário acessa o sistema (Esteja Segura!) para fazer sua busca por um serviço ou um prestador de serviço específico.

## 2. Atores

- Usuário (Cliente) - Humano, primário, ativo.

## 3. Pré-condições: *Não se aplica*

## 4. Pós-condições:

- Ter encontrado um prestador de serviço.

## 5. Fluxo principal

1. O usuário (cliente) acessa a sistema (Esteja Segura!) e vai até a opção de **“Prestadores de Serviços”**;
2. O sistema mostra todos os prestadores de serviço cadastrados, apresentando informações básicas de cada prestador(a) de serviço, tais como:
  - Gênero;
  - Se é um novo prestador cadastrado
  - Serviços que oferecem;
  - Avaliação de usuários anteriores;
  - Nota dada pelas empresas que já contrataram o serviço daquele prestador.

O sistema também apresenta duas opções de busca dentro de **“Prestadores de serviço”**, que são: a Busca por descrição do serviço e a Busca por categoria de serviço.

## 6. Fluxo alternativo

### - Usuário realiza uma busca específica

2A. O usuário (Cliente) em Prestadores de serviços faz a Pesquisar por descrição do serviço (digitando o serviço ou um prestador de serviço específico)

3A. O sistema apresenta o resultado da pesquisa, listando os prestadores para aquele serviço ou mostrando o prestador(a) pesquisado(a).

### - Usuário realiza uma busca por categoria

2B. O usuário (Cliente) em Prestadores de serviços faz a busca pela categoria de serviços

3B. O sistema apresenta uma lista com os prestadores de serviço cadastrados para cada serviço.

## 7. Situações de erro

### - O usuário digita o nome do serviço ou do prestador(a) errado.

E1. O sistema informa que não existe resultado para a busca realizada e pede para o usuário verificar se a pesquisa está correta.

### - O caso de uso **retorna ao passo 2 do fluxo principal**.

**CDU:** Solicitar prestador(a) de serviço.

## 1. Descrição

O usuário solicita um ou mais serviços de algum(a) prestador(a) de serviços cadastrados no sistema.

## 2. Atores

- Usuário (Cliente) - Humano, primário, ativo.
- Prestador(a) de serviços - Humano, secundário, passivo.
- Servidor de E-mail – Não-humano, secundário, passivo.

## 3. Pré-condições

- O usuário já deve ter realizado uma busca e escolhido um prestador(a) de serviços.

## 4. Pós-condições

- Serviço solicitado pelo usuário (cliente)

## 5. Fluxo principal

1. O usuário escolhe o(a) prestador(a) que melhor atende as suas necessidades e inicia a solicitação daquele serviço;
2. O sistema apresenta um formulário de solicitação do prestador de serviço;
3. O usuário preenche o formulário e envia a solicitação;
4. O sistema pede para o usuário confirmar o preenchimento do formulário e clicar em Enviar solicitação;
5. O usuário confirma e envia a solicitação;
6. O sistema informa que a solicitação foi realizada com sucesso e retorna a página de todos os prestadores cadastrados. O sistema também notifica o(a) prestador(a) de serviços que seu serviço foi solicitado.

## 6. Fluxo alternativo: *Não se aplica*

## 7. Situações de erro

- O usuário não preenche (deixa em branco) algum campo do formulário de solicitação.

E1. O sistema informa que algum campo no formulário não foi preenchido e pede para o usuário verificar o formulário.

- O caso de uso **retorna ao passo 2 do fluxo principal**.

## **CDU: Confirmar agendamento**

### **1. Descrição**

O prestador(a) de serviço que teve seu serviço solicitado é notificado e o sistema fica aguardando uma resposta de agendamento para repassar ao usuário que realizou a solicitação.

### **2. Atores**

- Prestador de serviço – Humano, primário, ativo.
- Usuário (cliente) – Humano, secundário, passivo.

### **3. Pré-condições**

- O prestador(a) de serviço deverá ter sido notificado.

### **4. Pós-condições**

- O prestador(a) ter feito o agendamento do serviço
- O sistema ter retornado ao usuário que o serviço solicitado foi agendado

### **5. Fluxo principal**

1. O prestador(a) de serviço é notificado via e-mail que seu serviço está sendo solicitado, e o prestador(a) entra na plataforma para fazer o agendamento do serviço;
2. O sistema exibe um pequeno formulário de agendamento, contendo:
  - Serviço solicitado;
  - Endereço do usuário;
  - Nome do usuário;
  - Calendário para agendar a data que irá prestar o serviço;
  - Um campo para colocar um horário.

Com as seguintes opções: “Agendar serviço” e “Recusar agendamento”

3. O prestador(a) seleciona a opção “Agendar serviço”, preenche o formulário e confirma o agendamento;
4. O sistema pede para confirmar novamente exibindo as informações preenchidas pelo(a) prestador(a);
5. O prestador(a) confirma novamente;
6. O sistema guarda esse agendamento, e notifica o usuário da confirmação de sua solicitação.

## 6. Fluxo alternativo

### - Prestador(a) não agenda/aceita a solicitação

- 3A. O prestador(a) seleciona a opção “Recusar agendamento”;
- 4A. O sistema pede uma breve justificativa da recusa;
- 5A. O prestador(a) informa o motivo (ex.: está com a agenda lotada) e confirma
- 6A. O sistema guarda essa justificativa, e retorna ao usuário que sua solicitação não foi aceita exibindo o motivo dado pelo prestador(a) de serviço.

## 7. Situações de erro

### - Prestador(a) de serviço não preenche o formulário de agendamento e tenta confirmar

- E1. O sistema informa que algum campo no formulário não foi preenchido e pede para o usuário verificar o formulário.
- O caso de uso **retorna ao passo 2 do fluxo principal**.

**CDU:** Avaliar serviço/Prestador(a) de serviços.

## 1. Descrição

O sistema quando informado que a visita de um prestador de serviços foi realizada pede para o usuário avaliar tanto o serviço como o prestador.

## 2. Atores

- Usuário (Cliente) - Humano, primário, ativo.
- Prestador de serviços - Humano, secundário, passivo.

## 3. Pré-condições

- O usuário já ter contratado um serviço;
- O devido serviço já ter sido realizado.

## 4. Pós-condições

- Avaliação registrada pelo usuário.

## 5. Fluxo principal

1. O usuário informa à aplicação que a visita do prestador foi realizada.
2. O sistema apresenta uma solicitação de avaliação para o serviço que foi prestado e principalmente para o prestador, ressaltando sobre a importância da avaliação para a segurança de futuros atendimentos. Apresentando duas opções para a avaliação: “Avaliar agora” e “Avaliar mais tarde”.
3. O usuário seleciona a opção “Avaliar agora”.
4. O sistema pede uma avaliação de até 5 pontos.
5. O usuário avalia.
6. O sistema apresenta a tela de comentários, mostrando a importância dos comentários para as pessoas que buscam um atendimento mais seguro e sem medo.
7. O usuário registra o comentário.
8. O sistema apresenta mensagem de agradecimento e retorna a tela com todos os prestadores de serviços cadastrados.

## 6. Fluxo alternativo

- O usuário opta por **avaliar mais tarde...**

3A. O usuário seleciona a opção “Avaliar mais tarde”.

- O caso de uso **retorna ao passo 8 do fluxo principal.**

## **7. Situações de erro**

- O usuário **não pode avaliar mais de uma vez**

E1. O sistema informa que o usuário já realizou a avaliação, e retorna a página de **“Prestadores de serviço”**

## CDU: Curtir comentários

### 1. Descrição

O usuário cadastrado e logado poderá curtir comentários das avaliações de outros usuários.

### 2. Atores

- Usuário (cliente) – Humano, primário, ativo.

### 3. Pré-condições

- Usuário estar cadastrado e logado no sistema.

### 4. Pós-condições

- Usuário Curtir um comentário de outro usuário anterior;
- Sistema contabilizar sua curtida no comentário da avaliação do prestador(a) de serviço.

### 5. Fluxo principal

1. O usuário visualiza um(a) prestador(a) de serviço;
2. O sistema apresenta as informações daquele prestador(a) e suas avaliações;
3. O usuário cadastrado e logado no sistema curte um ou mais comentários das avaliações daquele prestador(a);
4. O sistema contabiliza as curtidas nos comentários.

### 6. Fluxo alternativo: *Não se aplica*

### 7. Situações de erro

- O usuário **curte um comentário que não queria**

E1. O usuário cadastrado e logado “descurte” (retira a curtida que tinha dado) um dos comentários que tinha curtido sem querer

- O caso de uso **retorna ao passo 4 do fluxo principal.**



## CDU: Escolher tipo de login

### 1. Descrição

O usuário que for se cadastrar terá que escolher o tipo de login/cadastro visto que temos dois tipos, que são: Prestador(a) de serviço (pessoa física ou pessoa jurídica) e usuário (cliente).

### 2. Atores

- Usuário – Humano, primário, ativo.

### 3. Pré-condições: *Não se aplica*

### 4. Pós-condições

- Usuário ter escolhido um tipo de login/cadastro e ter realizado seu cadastro na plataforma.

### 5. Fluxo principal

1. O usuário acessa o sistema;
2. O sistema exibe a página com a opção de Login e Cadastro;
3. O usuário clica em Cadastro;
4. O sistema apresenta duas opções:
  - Prestador(a) de serviço (Pessoa física ou pessoa jurídica)
  - Usuário (cliente)

### 6. Fluxo alternativo: *Não se aplica*

### 7. Situações de erro

#### - Usuário não se cadastra e tentar fazer login

E1. O sistema informa que não existe registro daquele usuário na plataforma.

#### - O caso de uso **retorna ao passo 2 do fluxo principal**

## **CDU: Cadastrar como prestador(a) de serviço (pessoa física ou pessoa jurídica)**

### **1. Descrição**

Prestadores de serviço (Empresas e pessoas que prestam serviços) poderão cadastrar seus perfis de prestadores de serviços no sistema.

### **2. Atores**

- Prestador(a) de serviço – Humano, primário, ativo.

### **3. Pré-condições:** *Não se aplica*

### **4. Pós-condições**

- O prestador de serviço ter realizado seu cadastro como prestador;
- O sistema fica responsável de lhe retornar uma resposta a esse cadastro.

### **5. Fluxo principal**

1. O usuário escolhe a opção Prestador de serviços (Pessoa física)  
**(Informações sobre documentos (CAC))**
2. O sistema exibe um formulário de cadastro que deverá ser preenchido com os requisitos a seguir:
  - Nome completo;
  - Nome de usuário;
  - E-mail;
    - Confirmação de e-mail
  - Criar senha de acesso:
    - Regras para construção de uma senha forte:
      - Conter um mínimo de X dígitos
      - Letra maiúscula
      - Letra minúscula
      - Número
      - Caracteres especiais: @ # \$ % &
    - Confirmação da senha de acesso;
  - CPF;
  - RG;
  - Tipo de serviço que pretende oferecer (Ex.: Entregador, Eletricista...)
    - Escolher entre as opções listadas mais usadas ou adicionar outras
    - Pode selecionar uma ou mais opções;

- Data de nascimento no formato dd/mm/aaaa;
- Estado civil;
- Sexo:
  - Selecionar entre as opções apresentadas:
    - Masculino
    - Feminino
    - Outros (informar qual);
- Cor/Etnia:
  - Selecionar entre as opções apresentadas:
    - Branco
    - Pardo
    - Negro
    - Amarelo
    - Indígena
- Endereço:
  - CEP
  - Rua, Avenida ou Logradouro
  - Número
  - Complemento
- Confirmações obrigatórias:
  - Confirmar que as informações respondidas são verdadeiras
  - Concordar com os nossos TERMOS DE USO;
- 3. O usuário preenche o formulário e clica na check box de autenticação, de TERMOS DE USO e confirma;
- 4. O sistema abre nova página com botão “Confirmo e Aceito” para atestar que as informações são verdadeiras e que o usuário concordar com nossos termos de uso;
- 5. O usuário clica em “Confirmo e Aceito”;

Ponto de extensão: “CDU Anexar documentos”

## 6. Fluxo alternativo

- O usuário escolhe a opção de cadastro de: **Prestador(a) de serviço (pessoa jurídica)**

1. O usuário escolhe a opção Prestador de serviços (Pessoa jurídica) **(Informações sobre documentos (CAC))**
2. O sistema exibe um formulário de cadastro que deverá ser preenchido com os requisitos a seguir:
  - Nome da empresa;
  - E-mail;
    - Confirmação de e-mail
  - Criar senha de acesso:
    - Regras para construção de uma senha forte:

- Conter um mínimo de X dígitos
  - Letra maiúscula
  - Letra minúscula
  - Número
  - Caracteres especiais: @ # \$ % &
- Confirmação da senha de acesso;
- CNPJ;
- Tipo de serviço que a empresa oferecer (Ex.: Entregador, Eletricista...)
  - Escolher entre as opções listadas mais usadas ou adicionar outras
  - Pode selecionar uma ou mais opções;
- Endereço:
  - CEP
  - Rua, Avenida ou Logradouro
  - Número
  - Complemento
- Confirmações obrigatórias:
  - Confirmar que as informações respondidas são verdadeiras
  - Concordar com os nossos TERMOS DE USO;
- 3. O usuário preenche o formulário e clica na check box de autenticação, de TERMOS DE USO e confirma;
- 4. O sistema abre nova página com botão “Confirmo e Aceito” para atestar que as informações são verdadeiras e que o usuário concordar com nossos termos de uso;
- 5. O usuário clica em “Confirmo e Aceito”;

Ponto de extensão: “CDU Anexar documentos”

## 7. Situações de erro

**- O usuário não preenche (deixa em branco) algum campo do formulário de cadastro.**

E1. O sistema informa que algum campo no formulário não foi preenchido e pede para o prestador(a) verificar o formulário.

**- O caso de uso retorna ao passo 2 do fluxo principal.**

## **CDU: Cadastrar usuário (cliente)**

### **1. Descrição**

O usuário cadastrar-se para se habilitar a solicitar os serviços dentro da plataforma. E pode também interagir nos comentários das avaliações dos prestadores de serviço.

### **2. Atores**

- Usuário – Humano, primário, ativo.

### **3. Pré-condições:** *Não se aplica.*

### **4. Pós-condições**

- Usuário ter realizado seu cadastro na plataforma como cliente;
- Sistema ter confirmado e pedido para o usuário se logar.

### **5. Fluxo principal**

1. O usuário acessa o sistema;
2. O sistema exibe a página com a opção de Login e Cadastro;
3. O usuário clica em Cadastro;
4. O sistema apresenta duas opções:
  - Prestador(a) de serviço (Pessoa física ou pessoa jurídica);
  - Usuário (cliente);
5. O usuário escolhe a opção Usuário (cliente);
6. O sistema exibe um formulário de cadastro que deverá ser preenchido com requisitos a seguir:
  - Nome completo;
  - Nome de usuário;
  - E-mail;
    - Confirmação de e-mail
  - Criar senha de acesso:
    - Regras para construção de uma senha forte:
      - Conter um mínimo de X dígitos
      - Letra maiúscula
      - Letra minúscula
      - Número
      - Caracteres especiais: @ # \$ % &
    - Confirmação da senha de acesso;
  - CPF;
  - RG;
  - Data de nascimento no formato dd/mm/aaaa;

- Estado civil;
  - Sexo:
    - Selecionar entre as opções apresentadas:
      - Masculino
      - Feminino
      - Outros (informar qual);
  - Cor/Etnia:
    - Selecionar entre as opções apresentadas:
      - Branco
      - Pardo
      - Negro
      - Amarelo
      - Indígena
  - Endereço:
    - CEP
    - Rua, Avenida ou Logradouro
    - Número
    - Complemento
  - Confirmações obrigatórias:
    - Confirmar que as informações respondidas são verdadeiras;
7. O usuário preenche as informações, clica na check box de autenticação e clica em “Confirmar”;
  8. O sistema informa que o cadastro foi realizado com sucesso, e pede para o usuário realizar o login no sistema.

## 6. Fluxo alternativo: *Não se aplica*

## 7. Situações de erro

- Usuário não preenche (deixa em branco) algum campo do formulário de cadastro.

E1. O sistema informa que algum campo no formulário não foi preenchido e pede para o prestador(a) verificar o formulário.

- O caso de uso **retorna ao passo 6 do fluxo principal**.

## CDU: Anexar documentos

### 1. Descrição

O usuário que será um possível prestador(a) de serviços terá alguns documentos para anexar, para assim o sistema avaliar se esse possível prestador(a) está apto(a) para ser um(a) prestador(a) de serviço

### 2. Atores

- Prestador(a) de serviço – Humano, primário, ativo.

### 3. Pré-condições

- Usuário já deve ter feito a primeira parte do cadastro

### 4. Pós-condições

- Usuário finaliza o cadastro como um possível prestador(a) de serviço;
- O sistema fica responsável por notificar quando a avaliação estiver completa.

### 5. Fluxo principal

- Estende o CDU “Cadastrar prestador(a) de serviço (pessoa física ou pessoa jurídica)”

- Anexar documentos para Prestador(a) de serviço (pessoa física)

1. O sistema abre uma nova página com opções de anexo para envio dos documentos:
  - Envio de currículo
    - Documento PDF com currículo pessoal que será visto pelos usuários no perfil do profissional
  - Foto de perfil com documento com foto (RG, CNH, Passaporte)
    - Para verificar se a identidade da pessoa que está se cadastrando é a mesma do documento
  - Certidão de antecedentes criminais:
    - Disponível no site <https://www.gov.br/pt-br/servicos/emitir-certidao-de-antecedentes-criminais>
  - Certificado de conclusão do Curso de Atendimento ao Cliente
2. O usuário realiza o upload dos documentos e clica em “Confirmar envio”.
3. O sistema pede para o usuário confirmar;
4. O usuário confirma;
5. O Sistema informa que o cadastro entrou em análise e assim que houver resposta, entrará em contato via e-mail.

## 6. Fluxo alternativo

- Estende o fluxo alternativo da CDU “Cadastrar prestador(a) de serviço (pessoa física ou pessoa jurídica)”

- Anexar documentos para Prestador(a) de serviço (pessoa jurídica)

1. O sistema abre uma nova página com opções de anexo para envio dos documentos que comprovem a existência e funcionamento da empresa
2. O usuário realiza o upload dos documentos e clica em “Confirmar envio”.
3. O sistema pede para o usuário confirmar;
4. O usuário confirma;
5. O Sistema informa que o cadastro entrou em análise e assim que houver uma resposta, entrará em contato via e-mail.

## 7. Situações de erro

- **Usuário não anexa os documentos pedidos no formulário**

E2. O sistema informa que os documentos não foram todos anexados, e pede para o prestador(a) anexar.

- O caso de uso **retora ao passo 1 do fluxo principal ou do fluxo alternativo.**



## **CDU: Gerenciar perfil de usuário**

### **1. Descrição**

O usuário cadastrado poderá gerenciar seu perfil na plataforma, sendo possível atualizar os dados, alterar/atualizar foto de perfil e excluir sua conta da plataforma.

### **2. Atores**

- Usuário – Humano, primário, ativo.

### **3. Pré-condições**

- Usuário deverá estar logado na plataforma para ter acesso aos dados cadastrados.

### **4. Pós-condições**

- Ter feito uma alteração/atualização em seu perfil de usuário.

### **5. Fluxo principal**

1. O usuário acessa seu perfil de usuário clicando em sua foto de perfil;
2. O sistema mostra todas as informações cadastradas no sistema, com opções de atualizar dados, atualizar foto de perfil e excluir conta da plataforma;
3. O usuário seleciona atualizar dados;
4. O sistema exibe todos os dados cadastrados do usuário(a) na plataforma;
5. O usuário altera o que achar necessário e confirma a atualização;
6. O sistema pede para confirmar a atualização;
7. O usuário confirma a atualização;
8. O sistema informa que a atualização foi realizada, e exibe a nova foto no perfil.

### **6. Fluxo alternativo**

#### **- Usuário seleciona atualizar foto de perfil**

- 3A. O usuário seleciona atualizar foto de perfil;
- 4A. O sistema exibe a parte de atualização de foto com a opção de carregar uma foto no dispositivo/máquina;
- 5A. O usuário escolhe a foto para o perfil e confirma a nova foto;

- O caso de uso **retorna ao passo 6 do fluxo principal**.

**- Usuário seleciona excluir conta**

3B. O usuário seleciona excluir conta;

4B. O sistema exibe uma tela perguntando se o usuário deseja mesmo excluir sua conta da plataforma;

5B. O usuário confirma a exclusão da conta;

6B. O sistema informa que a conta será excluída permanentemente após 30 dias.

## **7. Situações de erro**

**- Usuário apaga sua foto de perfil sem querer**

E1. O usuário vê após a atualização que sua foto foi excluída.

- O caso de uso **retorna ao passo 4 do fluxo principal**.