|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Caso de Uso** | **UC11 – Avaliar Serviço** |
| Caso de Uso | Principal |
| Ator Principal | Consumidor |
| Ator(es) Secundário(s) | Não há |
| Resumo | Descreve os passos para o cliente chegar até o processo de avaliação do serviço prestado a ele. |
| Pré-condições | Estar cadastrado, logado e  Ter realizado a compra de produtos na loja. |
| Pós-condições | Retorno dos dados ao sistema, registrando a avaliação. |
| **Fluxo Principal** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
| 1. Cliente Seleciona a lista de pedidos |  |
| 1. Cliente Seleciona o pedido | 1. Sistema abre o pedido selecionado |
| 1. Cliente clica para avaliar o pedido | 1. Sistema abre opções de avaliação   Nota de 1 a 5 e comentário (opcional) |
| 1. Cliente Avalia o serviço | 1. Sistema registra avaliação.   (FE-01) |
|  | FIM DO UC |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Restrições e Validações** | |
| Serão aceitas avaliações apenas de clientes cadastrados e que já tenham adquirido produtos | |
| **Regras de Negócio** | |
| mede a qualidade do serviço baseando-se nas expectativas do cliente em contraponto com a percepção que esse mesmo cliente tem em relação ao serviço que recebeu | |
| **Fluxo Alternativo (FA-01)** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Fluxo de Exceção (FE-01) – Erro na avaliação** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  | 1. Sistema informa que o cliente adicionou o comentário (opcional) porém não adicionou a nota (obrigatória) |
|  | FIM DO UC |
|  |  |
| **Fluxo de Exceção (FE-02)** | |
| **AÇÕES DO ATOR** | **AÇÕES DO SISTEMA** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| **Observações** | |
|  | |