

 UNIVERSIDADE DO ESTADO DO AMAZONAS	<b>ESPECIFICAÇÃO DE CASO DE USO</b>	<b>Logo Cliente/Sistema</b>
<b>Cliente:</b>	Diana Maria da Camara Gorayeb	
<b>Projeto:</b>	Sistema de Pesquisa e Recomendação de Restaurantes	
<b>Sigla Área Funcional:</b>	MPS	
<b>Sigla Sistema:</b>	SPRR	
<b>Identificação:</b>	UC_RECLAMACAO	

## [RECLAMAÇÃO]

### DESCRIÇÃO SUCINTA

Permitir ao usuário enviar uma reclamação de um pedido feito e não recebido no tempo estimado

### ATORES

- Usuário

### PRÉ-CONDIÇÕES

- O usuário deve ter realizado um pedido e não ter recebido no tempo estimado
- Usuário deve estar logado

### PÓS-CONDIÇÕES

- Reclamação deve ser contabilizada

### FLUXO PRINCIPAL TELA RECLAMAÇÃO

Passo	Descrição
1.	O usuário está acompanhando seu pedido e percebe que seu pedido está atrasado (RN 01).
2.	O sistema deve mostrar a tela "Pedido atrasado". Se clicar no botão "CANCELAR O PEDIDO", o sistema deve mostrar a mensagem (M 01) e o sistema deve mostrar a tela "Lista de Restaurantes".
3.	Caso o cliente escolha CANCELAR, o sistema deve informar isso ao restaurante, enviando a mensagem (M 03) e ele gera uma reclamação que será contabilizada para o restaurante.

### FLUXOS ALTERNATIVOS

**(A 01)** *(O usuário escolheu esperar pelo pedido na tela "Reclamação")*

Passo	Descrição
1.	O usuário clica no botão ESPERAR MAIS UM POUCO.
2.	O sistema deve fechar a mensagem e voltar para a tela que estava antes de entrar na tela "Pedido atrasado".

**(A 02)** *(O usuário escolhe entrar em contato na tela "Reclamação")*

Passo	Descrição
1.	O usuário clica no botão ENTRAR EM CONTATO, na tela
2.	O sistema deve buscar nos dados do restaurante o número de telefone cadastrado, e exibir na tela, sendo possível o usuário copiá-lo.

## FLUXOS DE EXCEÇÕES

(E 01) *(clicar no botão “Voltar” na tela “Conta”)*

Passo	Descrição
1.	O usuário clica no botão “Voltar” na tela de “Reclamação”
2.	Todas as notas e se houver algo escrito na descrição será descartado, e o sistema deve mostrar a tela “Conta”.

(E 02) *(O usuário escolheu cartão online como forma de pagamento e cancelou o pedido por conta de atraso)*

Passo	Descrição
1.	Após selecionar CANCELAR, tendo escolhido cartão online como forma de pagamento
2.	O sistema mostra a mensagem (M 02).
3.	Não pode fechar a mensagem antes de receber confirmação do cancelamento do pagamento da operadora de crédito.

## REGRAS DE NEGÓCIO

(RN 01) - Se tempo de entrega – tempo estimado  $\geq$  10 minutos, habilita reclamações.

## MENSAGENS

(M 01)

“Pedido cancelado!”

(M 02)

“Pedido cancelado! Aguardando confirmação de cancelamento da operadora...”

## CONTROLE DE VERSÃO

Versão	Data	Descrição da Alteração	Autor
1.0	07/05/2018	Versão inicial	Luiz Carlos Silva de Araújo