|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resultado de imagem para uea png | ESPECIFICAÇÃO DE CASO DE USO | **Logo Cliente/Sistema** |
| **Cliente:** | Diana Maria da Camara Gorayeb | |
| **Projeto:** | Sistema de Pesquisa e Recomendação de Restaurantes | |
| **Sigla Área Funcional:** | MPS | |
| **Sigla Sistema:** | SPRR | |
| **Identificação:** | 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** |
|  | O usuário está acompanhando seu pedido e percebe que seu pedido está atrasado (RN 01). |
|  | 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”. |
|  | 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

1. *(O usuário escolheu esperar pelo pedido na tela “Reclamação)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Passo** | **Descrição** |
|  | O usuário clica no botão ESPERAR MAIS UM POUCO. |
|  | O sistema deve fechar a mensagem e voltar para a tela que estava antes de entrar na tela “Pedido atrasado”. |

1. *(O usuário escolhe entrar em contato na tela “Reclamação)*

|  |  |
| --- | --- |
| **Passo** | **Descrição** |
|  | O usuário clica no botão ENTRAR EM CONTATO, na tela |
|  | 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** |
|  | O usuário clica no botão “Voltar” na tela de “Reclamação” |
|  | 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** |
|  | Após selecionar CANCELAR, tendo escolhido cartão online como forma de pagamento |
|  | O sistema mostra a mensagem (M 02). |
|  | Não pode fechar a mensagem antes de receber confirmação do cancelamento do pagamento da operadora de crédito. |

## REGRAS DE NEGÓCIO

1. - Se tempo de entrega – tempo estimado >= 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 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |