

Documento de Requisitos

Quebra-Galho

Introdução

Este documento especifica o sistema Quebra-Galho, uma plataforma que conecta clientes a prestadores de serviços, fornecendo aos desenvolvedores as informações necessárias para o projeto, implementação, testes e homologação do sistema. Este documento reflete todas as alterações realizadas durante o desenvolvimento do sistema, com base na versão original (1.0).

Visão Geral deste Documento

Esta introdução apresenta os objetivos do documento e as convenções adotadas, além de referências úteis. As demais seções estão organizadas da seguinte forma:

- **Capítulo 1 – Descrição Geral do Sistema:** Apresenta o escopo do sistema, seus usuários e funcionalidades principais.
- **Capítulo 2 – Requisitos Funcionais:** Detalha os requisitos funcionais do sistema, incluindo fluxos de eventos, atores e prioridades.
- **Capítulo 3 – Requisitos Não Funcionais:** Aborda requisitos de usabilidade, desempenho, segurança e outros aspectos técnicos.

Convenções, Termos e Abreviações

Para facilitar a interpretação deste documento, adotam-se as seguintes convenções:

1. Identificação dos Requisitos

Requisitos funcionais são identificados por RFXXX (ex.: [RF001] Criar conta de cliente).

Requisitos não funcionais são identificados por NFXXX (ex.: [NF001] Notificações no cliente web e mobile).

2. Prioridades dos Requisitos

- **Alta:** Requisito crítico para o funcionamento básico do sistema.
- **Média:** Requisito que melhora a experiência, mas não impede o funcionamento.
- **Baixa:** Funcionalidade adicional, não prioritária para a versão inicial.

Referências

Este documento foi elaborado com base nas necessidades identificadas pelos stakeholders do projeto.

Capítulo 1

Descrição Geral do Sistema

O sistema “Quebra-Galho” é uma plataforma digital pensada com a ideia de conectar prestadores de serviços e possíveis clientes de forma ágil e eficiente. O principal objetivo é facilitar a contratação de serviços como reparos domésticos, elétricos, de encanamento, jardinagem, entre outros.

Abrangência e sistemas relacionados

O escopo do sistema inclui:

- Cadastro e gerenciamento de contas para clientes e prestadores de serviços.
- Visualização de serviços disponíveis, sem necessidade de autenticação.
- Agendamento de serviços, incluindo confirmação, cancelamento e comunicação via chat.
- Avaliação de prestadores por parte dos clientes, com sistema de classificação por estrelas e revisões escritas.
- Moderação de conteúdo, incluindo análise de documentos de prestadores e revisão de denúncias.

O sistema não inclui:

- Processamento de pagamentos.
- Versões desktop instaláveis

O Quebra-Galho é um sistema independente, sem integração direta com outros sistemas.

Descrição dos Usuários

O sistema é destinado a três tipos principais de usuários:

1. Clientes

- Objetivo: Contratar serviços de forma rápida e segura.
- Características:
 - Podem visualizar serviços sem autenticação.
 - Precisam criar uma conta para solicitar agendamentos.
 - Têm acesso a perfis de prestadores, incluindo avaliações e fotos de serviços.

2. Prestadores de Serviços

- Objetivo: Oferecer serviços e gerenciar agendamentos.
- Características:
 - Devem cadastrar-se e enviar documentos para verificação.

- Podem adicionar tags ao perfil para facilitar a busca.
- Gerenciam solicitações de agendamento e comunicam-se via chat.

3. Moderadores

- Objetivo: Garantir a qualidade e segurança da plataforma.
- Características:
 - Aprovam contas de prestadores com base em documentos.
 - Analisam denúncias e revisam apelos de usuários.
 - Editam ou removem conteúdo inadequado.

Capítulo 2

Requisitos Funcionais (Casos de Uso)

[RF001] Criar conta de cliente

Permite que um novo cliente crie uma conta no sistema informando seus dados pessoais.

Ator: Usuário

Prioridade: Alta

Entradas e pré-condições

- Cliente deve acessar a tela de cadastro
- Deve informar obrigatoriamente os seguintes campos:
 - Nome completo
 - Telefone
 - E-mail válido
 - Senha
 - CPF ou CNPJ (um dos dois)

Saídas e pós-condições

- Conta do cliente criada com sucesso
- Dados armazenados no banco de dados
- Cliente é redirecionado para a tela de login ou página inicial

Fluxo de eventos principal

1. Cliente acessa a tela de cadastro
2. Informa nome, telefone, e-mail, senha e CPF ou CNPJ
3. Clica no botão "Criar conta"
4. Sistema valida os dados inseridos
5. Sistema verifica se o e-mail e CPF/CNPJ já não estão cadastrados
6. Caso tudo esteja correto, a conta é criada
7. Sistema exibe mensagem de sucesso e redireciona o cliente

Fluxos secundários

Fluxo alternativo - Campos obrigatórios em branco:

- 4a. Sistema identifica campos não preenchidos
- 4b. Exibe mensagem de erro indicando os campos obrigatórios

Fluxo alternativo - E-mail ou CPF/CNPJ já cadastrados:

- 5a. Sistema identifica que o e-mail ou documento já está em uso
- 5b. Exibe mensagem informando o erro e solicita novos dados

[RF002] Visualizar Serviços

Permite que qualquer usuário acesse a lista de serviços disponíveis sem precisar estar logado.

Ator: Usuário

Prioridade: Alta

Entradas e pré-condições:

- O usuário acessa o sistema sem necessidade de login

Saídas e pós-condições:

- O usuário pode visualizar a lista de serviços disponíveis
- Nenhuma ação é exigida para acessar essas informações

Fluxo de eventos principal:

1. O usuário acessa a página de serviços
2. O sistema carrega e exibe a lista de serviços disponíveis
3. O usuário pode navegar pelos serviços e visualizar detalhes

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo - Falha na conexão com o servidor:

- 2a. O sistema não consegue carregar os serviços
- 2b. Exibe uma mensagem de erro informando indisponibilidade

Fluxo alternativo – Tentar contratar serviço sem estar logado:

- 3a. O sistema exibe uma mensagem informando que o usuário precisa estar logado para realizar tal atividade

[RF003] Criar conta de prestador

Permite que um prestador de serviços crie uma conta no sistema, enviando seus dados e um documento para verificação pelos moderadores.

Ator: Prestador de Serviços

Prioridade: Alta

Entradas e pré-condições

- Prestador acessa a tela de cadastro
- Deve informar obrigatoriamente os seguintes dados:
- Nome completo
- Telefone
- E-mail válido
- Senha
- CPF ou CNPJ
- Documento de verificação:
 - Identidade (para pessoas físicas)
 - Comprovante de CNPJ (para empresas)

Saídas e pós-condições

- Conta do prestador criada no sistema
- Status inicial da conta: **"Aguardando Aprovação"**
- Moderadores recebem uma notificação para análise dos documentos

Fluxo de eventos principal

1. Prestador acessa a tela de cadastro
2. Informa nome, telefone, e-mail, senha, CPF/CNPJ e anexa o documento de verificação
3. Clica no botão "Criar conta"
4. Sistema valida os dados inseridos
5. Sistema verifica se o e-mail e CPF/CNPJ já não estão cadastrados
6. Caso tudo esteja correto, a conta é criada com status "Aguardando Aprovação"
7. Moderadores são notificados e podem revisar os documentos
8. Após aprovação, a conta do prestador passa para o status "Ativa"

Fluxos secundários

Fluxo alternativo - Campos obrigatórios em branco:

- 4a. Sistema identifica campos não preenchidos
- 4b. Exibe mensagem de erro indicando os campos obrigatórios

Fluxo alternativo - E-mail ou CPF/CNPJ já cadastrados:

- 5a. Sistema identifica que o e-mail ou documento já está em uso
- 5b. Exibe mensagem informando o erro e solicita novos dados

[RF004] Acessar Perfil de Prestador

Permite que o prestador de serviços acesse seu perfil no sistema, com todas as funcionalidades do cliente e uma seção adicional específica para gestão de serviços.

Ator: Prestador de Serviços

Prioridade: Alta

Entradas e pré-condições:

- Prestador deve estar logado no sistema
- Conta do prestador deve estar com status "Ativa"

Saídas e pós-condições:

- O prestador visualiza seu perfil completo
- Pode acessar funcionalidades comuns ao cliente
- Pode acessar funcionalidades exclusivas de prestador

Fluxo de eventos principal:

1. Prestador acessa o sistema e faz login
2. Clica na opção "Meu Perfil"
3. Sistema exibe as seguintes seções:
 - a. **Dados pessoais** (nome, e-mail, telefone, CPF/CNPJ, etc.)
 - b. **Histórico de uso como cliente** (serviços contratados, avaliações feitas etc.)
 - c. **Seção adicional de prestador**, contendo:
 - i. Cadastro e edição de serviços oferecidos
 - ii. Visualização de solicitações recebidas
 - iii. Resposta a clientes/interessados
 - iv. Acompanhamento de avaliações recebidas

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo - Conta inativa ou pendente:

- 1a. Prestador tenta acessar o perfil, mas sua conta está aguardando aprovação ou foi reprovada
- 1b. Sistema exibe mensagem informando a restrição de acesso

Fluxo alternativo - Falha de autenticação:

- 1c. Prestador tenta acessar o perfil sem estar logado
- 1d. Sistema redireciona para a tela de login

[RF005] Utilização de Tags no Perfil de Prestador

Permite que prestadores de serviço tenham tags em seus perfis associadas automaticamente com base nos serviços cadastrados. Cada serviço possui apenas uma tag, e o prestador não pode editar ou criar tags manualmente

Ator: Prestador de Serviços

Prioridade: Alta

Dependências: RF003

Entradas e pré-condições:

- O prestador deve estar com conta cadastrada e aprovada, com status "Ativa".
- Deve estar com ao menos um serviço cadastrado.

Saídas e pós-condições:

- As tags são derivadas automaticamente dos serviços.
- As tags são exibidas publicamente no perfil e utilizadas nos mecanismos de busca e filtros do sistema.
- A busca por parte dos clientes se torna mais precisa e segmentada.

Fluxo de eventos principal:

1. O prestador adiciona um novo serviço.
2. O sistema associa a tag automaticamente ao serviço.
3. O perfil do prestador é atualizado com as tags referentes aos seus serviços ativos.

[RF006] Criação de Tags Customizadas

Caso o prestador de serviços não encontre uma tag que represente adequadamente o serviço que oferece entre as opções predefinidas, o sistema permitirá que ele crie uma tag personalizada. Esta nova tag, no entanto, passará por um processo de moderação para garantir a padronização, clareza e adequação às diretrizes da plataforma.

Ator: Prestador de Serviços

Prioridade: Média

Dependências: RF005

Entradas e pré-condições:

- O prestador deve estar logado e com o perfil ativo.
- A funcionalidade de seleção de tags deve estar acessível.
- Nenhuma das tags existentes atende ao serviço que o prestador deseja ofertar.

Saídas e pós-condições:

- A nova tag customizada é armazenada no sistema com status "Em análise".

- Os moderadores são notificados para revisar a nova tag.
- Após a análise, a tag poderá ser aprovada e adicionada à base de tags disponíveis ou rejeitada com justificativa.

Fluxo de eventos principal:

1. Prestador acessa a seção de edição de perfil e inicia o processo de adição de tags.
2. Após verificar as opções disponíveis, constata que nenhuma representa adequadamente o serviço desejado.
3. Seleciona a opção “Criar nova tag”.
4. Informa o nome da nova tag e uma breve descrição do serviço correspondente.
5. Clica em “Enviar para análise”.
6. O sistema registra a nova tag com status “Em análise” e notifica a equipe de moderação.
7. Os moderadores avaliam a proposta com base nos critérios de clareza, pertinência e adequação.
8. Caso aprovada, a tag é disponibilizada para uso e associada automaticamente ao perfil do prestador.
9. Caso rejeitada, o sistema informa ao prestador o motivo da recusa e orientações para uma nova tentativa, se necessário.

Fluxos secundários:

- **Fluxo alternativo - Tag reprovada pela moderação:**
 - 8a. A equipe de moderação decide não aprovar a tag.
 - 8b. O sistema exibe uma notificação ao prestador com a justificativa da reprovação e orientações para correção ou nova solicitação.

[RF006] Restrições de Visualização de Dados do Cliente

Com o objetivo de preservar a privacidade dos clientes da plataforma, o sistema exibirá apenas o nome e a foto do cliente em seu perfil público. Informações sensíveis, como telefone e e-mail, só estarão disponíveis para prestadores de serviços que tenham um serviço agendado com o respectivo cliente. Essa política visa garantir maior controle sobre os dados pessoais, evitando contatos não autorizados.

Atores: Sistema, Cliente, Prestador de Serviços

Prioridade: Alta

Dependências: RF001, RF010

Entradas e pré-condições:

- O cliente deve ter uma conta criada e estar logado.
- O prestador deve estar logado e com conta ativa.
- Deve haver um serviço previamente agendado e confirmado entre as partes.

Saídas e pós-condições:

- Sem agendamento confirmado, o prestador vê apenas o nome e a foto do cliente.
- Após agendamento confirmado, o sistema libera o telefone e e-mail do cliente exclusivamente para o prestador envolvido.
- Dados não ficam visíveis publicamente nem para outros usuários.

Fluxo de eventos principal:

1. Prestador acessa a área de mensagens ou a lista de clientes com quem já teve interação.
2. Seleciona o perfil de um cliente específico.
3. O sistema verifica se existe um agendamento de serviço ativo e confirmado entre o prestador e o cliente.
4. Se a verificação for positiva, o sistema exibe os dados adicionais do cliente (telefone e e-mail).
5. Se não houver vínculo confirmado, apenas o nome e a foto do cliente são exibidos.
6. Os dados ficam visíveis apenas enquanto houver vínculo de serviço vigente.

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo - Tentativa de acesso indevido:

4a. Prestador tenta acessar os dados de um cliente com quem não possui nenhum serviço agendado.

4b. Sistema bloqueia a visualização dos dados e exibe a seguinte mensagem:

"Por motivos de segurança, os dados de contato só ficam disponíveis após agendamento confirmado entre cliente e prestador."

[RF007] Visualizar Perfil do Prestador com Informações Adicionais

Permite que o perfil público do prestador de serviços apresente as mesmas informações do perfil de cliente, com a adição de elementos específicos como fotos dos serviços realizados, uma breve descrição do trabalho oferecido e a média das avaliações recebidas.

Ator: Usuário (Cliente ou qualquer visitante da plataforma)

Prioridade: Média

Dependências: RF03 - RF009

Entradas e pré-condições:

- O prestador deve ter um perfil público ativo.
- O perfil deve conter ao menos uma imagem, descrição e avaliação.

Saídas e pós-condições:

- O usuário visualiza as seguintes informações:
 - Nome e foto do prestador
 - Breve descrição dos serviços prestados

- Galeria com fotos dos serviços
- Média das avaliações feitas por clientes
- Nenhuma ação é exigida do usuário para visualização

Fluxo de eventos principal:

1. O usuário acessa a área de prestadores ou o perfil de um prestador específico.
2. O sistema carrega as informações públicas do prestador.
3. O sistema exibe:
 - a. Dados básicos (nome e foto)
 - b. Breve descrição
 - c. Imagens dos serviços prestados
 - d. Média de avaliação

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Sem dados adicionais cadastrados: 4a. Sistema identifica ausência de fotos, descrição ou avaliações

4b. Exibe mensagem padrão como: “Este prestador ainda não adicionou informações extras ao perfil.”

[RF008] Solicitação de Agendamento de Serviço pelo Cliente

Permite que um cliente solicite o agendamento de um serviço oferecido por um prestador específico, escolhendo data, hora e serviço desejado.

Ator: Cliente

Prioridade: Alta

Dependências: RF01

Entradas e pré-condições:

- Cliente deve estar logado no sistema
- Prestador deve ter um serviço disponível para contratação

Saídas e pós-condições:

- O pedido de agendamento é enviado ao prestador
- Cliente recebe notificação sobre o status da solicitação

Fluxo de eventos principal:

1. Cliente acessa o perfil do prestador ou a lista de serviços
2. Escolhe um serviço e clica em “Solicitar Agendamento”

3. Informa a data e horário desejados, e confirma a solicitação
4. O sistema registra o pedido e envia ao prestador
5. O cliente recebe confirmação de que o pedido foi enviado

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Horário não disponível: 3a. Sistema verifica conflito com agenda do prestador

3b. Informa ao cliente que o horário está indisponível e solicita nova escolha

Fluxo alternativo – Cliente não logado: 1a. Cliente tenta solicitar agendamento sem login

1b. Sistema redireciona para a tela de login

[RF009] Gerenciamento de Pedidos de Agendamento pelo Prestador

Permite que o prestador aceite ou recuse solicitações de agendamento enviadas por clientes. Ao aceitar, o prestador deve indicar o horário confirmado, tempo estimado e confirmar o agendamento.

Ator: Prestador de Serviços

Prioridade: Alta

Dependências: RF008

Entradas e pré-condições:

- Prestador deve estar logado e com conta ativa
- Deve haver uma ou mais solicitações pendentes de clientes

Saídas e pós-condições:

- Solicitação é marcada como “Aceita” ou “Recusada”
- Se aceita, o sistema registra os dados do agendamento
- Cliente é notificado da resposta

Fluxo de eventos principal:

1. Prestador acessa a área de solicitações de agendamento
2. Visualiza os dados enviados pelo cliente (serviço, data, hora)
3. Escolhe entre aceitar ou recusar
4. Se aceitar, informa:
 - a. Horário exato do agendamento
 - b. Tempo estimado de execução
5. Clica em “Confirmar Agendamento”
6. Sistema atualiza o status e envia notificação ao cliente

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Recusar agendamento: 3a. Prestador recusa o agendamento
3b. Sistema registra a recusa e notifica o cliente

Fluxo alternativo – Dados não preenchidos: 4a. Prestador tenta confirmar sem preencher horário ou tempo
4b. Sistema exibe mensagem de erro solicitando preenchimento

[RF010]Prestadores poderão cancelar o agendamento a qualquer momento

Permite que o prestador cancele um agendamento previamente confirmado a qualquer momento antes de sua execução.

Ator: Prestador de Serviços

Prioridade: Alta

Dependências: RF009

Entradas e pré-condições:

- Prestador deve estar logado e com conta ativa.
- Deve existir um agendamento confirmado no sistema.

Saídas e pós-condições:

- O agendamento é marcado como “Cancelado”.
- O sistema registra o cancelamento e notifica a outra parte (cliente).
- Os dados do agendamento cancelado são mantidos no histórico do sistema.

Fluxo de eventos principal:

1. O prestador acessa a área de agendamentos confirmados.
2. Visualiza os detalhes do agendamento (serviço, data, hora).
3. Seleciona a opção “Cancelar Agendamento”.
4. Confirma o cancelamento.
5. O sistema atualiza o status para “Cancelado” e envia uma notificação à outra parte envolvida.

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Cancelamento sem confirmação:

O prestador tenta cancelar, mas não confirma a ação.
O sistema mantém o agendamento ativo e exibe uma mensagem solicitando confirmação.

Fluxo alternativo – Tentativa de cancelamento após execução:

O prestador tenta cancelar um agendamento já realizado ou em andamento.

O sistema exibe uma mensagem de erro informando que o cancelamento não é permitido.

[RF011] Habilitação de Chat entre Cliente e Prestador após Aceitação do Agendamento

Permite que, após a aceitação de um pedido de agendamento, um chat seja disponibilizado para comunicação direta entre o cliente e o prestador.

Ator: Prestador de Serviços, Cliente

Prioridade: Alta

Dependências: RF010

Entradas e pré-condições:

- Prestador e cliente devem estar logados e com contas ativas.
- O pedido de agendamento deve ter sido aceito e registrado como “Aceito” no sistema.

Saídas e pós-condições:

- Um canal de chat é ativado entre o cliente e o prestador.
- As mensagens trocadas são registradas no sistema para referência futura.
- Ambos os usuários são notificados da disponibilidade do chat.

Fluxo de eventos principal:

1. O prestador aceita o pedido de agendamento e confirma os detalhes (horário e tempo estimado).
2. O sistema marca o agendamento como “Aceito”.
3. O sistema habilita automaticamente um chat entre o cliente e o prestador.
4. O cliente e o prestador recebem uma notificação informando que o chat está disponível.
5. Ambos podem acessar o chat e iniciar a comunicação.

Fluxos secundários:**Fluxo alternativo – Falha na habilitação do chat:**

3a. O sistema falha ao ativar o chat devido a um erro técnico.

3b. O sistema exibe uma mensagem de erro e notifica o suporte técnico.

Fluxo alternativo – Tentativa de acesso antes da aceitação:

3a. O cliente ou prestador tenta acessar o chat antes do agendamento ser aceito.

3b. O sistema exibe uma mensagem informando que o chat só estará disponível após a aceitação do agendamento.

[RF012] A partir da hora do agendamento, o cliente poderá fazer uma review do prestador, utilizando sistema de 1-5 estrelas e review escrita.

Permite que o cliente avalie o prestador após a hora marcada do agendamento, utilizando um sistema de classificação de 1 a 5 estrelas e uma revisão escrita.

Ator: Cliente

Prioridade: Média

Dependências: RF010

Entradas e pré-condições:

- O cliente deve estar logado e com conta ativa.
- O agendamento deve estar confirmado como “Aceito” e a hora marcada do agendamento deve ter chegado ou passado.

Saídas e pós-condições:

- A avaliação (nota de 1 a 5 estrelas e revisão escrita) é registrada no sistema.
- O prestador é notificado sobre a nova avaliação.
- A avaliação passa a compor o perfil público do prestador (média de estrelas e comentários visíveis).

Fluxo de eventos principal:

1. O cliente acessa a área de agendamentos concluídos ou em andamento após a hora marcada.
2. Visualiza o agendamento específico e seleciona a opção “Avaliar Prestador”.
3. O cliente atribui uma nota de 1 a 5 estrelas.
4. O cliente escreve uma revisão textual descrevendo sua experiência.
5. Clica em “Enviar Avaliação”.
6. O sistema registra a avaliação, atualiza o perfil do prestador e notifica o prestador sobre a nova revisão.

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Avaliação incompleta:

- 5a. O cliente tenta enviar a avaliação sem preencher a nota ou o texto.
- 5b. O sistema exibe uma mensagem de erro solicitando o preenchimento completo dos campos.

Fluxo alternativo – Tentativa antes da hora do agendamento:

- 2a. O cliente tenta avaliar o prestador antes da hora marcada do agendamento.
- 2b. O sistema exibe uma mensagem informando que a avaliação só pode ser feita a partir da hora do agendamento.

[RF013] Responder reviews abaixo de 3 estrelas

Permite que prestadores respondam publicamente reviews de clientes que tenham nota inferior a 3 estrelas.

Ator: Prestador

Prioridade: Baixa

Entradas e pré-condições

- O cliente deve ter deixado uma avaliação com menos de 3 estrelas
- O prestador deve estar autenticado no sistema

Saídas e pós-condições

- A resposta do prestador é vinculada ao review correspondente
- A resposta fica visível publicamente junto à avaliação

Fluxo de eventos principal

1. Prestador acessa a seção de notificações
2. Visualiza avaliações com menos de 3 estrelas
3. Clica em "Responder" na avaliação desejada
4. Digita sua resposta no campo de texto
5. Clica em "Enviar resposta"
6. Sistema armazena e exibe a resposta junto ao review

Fluxos secundários

Fluxo alternativo – Prestador não autenticado:

- 1a. Sistema redireciona para a tela de login

Fluxo alternativo – Review com 3 estrelas ou mais:

- 2a. Sistema não exibe a opção de resposta para reviews com 3 estrelas ou mais

[RF014] Reportar conteúdo ou usuários para moderação

Permite que usuários reportem comentários, clientes ou prestadores que violem as diretrizes da plataforma.

Ator: Cliente ou Prestador

Prioridade: Média

Entradas e pré-condições

- Usuário autenticado deve visualizar conteúdo considerado inadequado

- Deve haver um botão ou opção de "Reportar" disponível

Saídas e pós-condições

- Sistema registra o reporte
- O item reportado é enviado para análise da equipe de moderação
- Dependendo do caso, o conteúdo ou usuário pode ser removido da plataforma

Fluxo de eventos principal

1. Usuário visualiza conteúdo ou perfil que deseja reportar
2. Clica no botão "Reportar"
3. Escolhe o motivo do reporte
4. Confirma o envio do reporte
5. Sistema registra a denúncia e exibe mensagem de confirmação

Fluxos secundários

Fluxo alternativo – Usuário não autenticado:

- 1a. Sistema solicita login antes de permitir o reporte

Fluxo alternativo – Motivo de reporte não selecionado:

- 3a. Sistema bloqueia o envio e exibe mensagem solicitando a seleção de um motivo

[RF015] Favoritar ou bloquear usuários

Permite que clientes e prestadores adicionem outros usuários à sua lista de favoritos ou blacklist, personalizando futuras interações.

Ator: Cliente ou Prestador

Prioridade: Baixa

Entradas e pré-condições

- Usuário deve estar autenticado
- Deve acessar o perfil de outro usuário (cliente ou prestador)

Saídas e pós-condições

- Sistema registra o usuário como favorito ou bloqueado
- Usuários favoritados poderão ser rapidamente selecionados para futuras contratações ou mensagens
- Usuários bloqueados não poderão mais interagir entre si

Fluxo de eventos principal

1. Usuário acessa o perfil de outro usuário
2. Clica em "Favoritar" ou "Bloquear"
3. Sistema atualiza a lista do usuário logado
4. Exibe confirmação de sucesso da ação

Fluxos secundários

Fluxo alternativo – Usuário não autenticado:

- 1a. Sistema redireciona para a tela de login

Fluxo alternativo – Usuário já está na lista:

- 2a. Sistema oferece opção de remover da lista em vez de adicionar novamente

[RF016] Notificações para clientes e prestadores

Permite que clientes e prestadores recebam notificações no caso de mensagens, pedidos de agendamento, confirmações e cancelamentos.

Ator: Usuário (Cliente ou Prestador de Serviço)

Prioridade: Alta

Entradas e pré-condições:

- Cliente ou prestador deve estar logado no sistema.
- Uma ação de mensagem, pedido de agendamento, confirmação ou cancelamento deve ocorrer no sistema.

Saídas e pós-condições:

- Cliente ou prestador recebe uma notificação em tempo real.
- Notificações são armazenadas no sistema para consulta posterior.

Fluxo de eventos principal:

1. Um cliente envia uma mensagem, realiza um pedido de agendamento, confirma ou cancela um serviço.
2. Sistema identifica a ação realizada.
3. Sistema gera uma notificação direcionada ao destinatário (cliente ou prestador).
4. Sistema exibe a notificação em tempo real no aplicativo ou sistema web.
5. Sistema armazena a notificação para visualização posterior.

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Usuário com notificações desativadas:

- 4a. Sistema verifica que o usuário desativou as notificações.
- 4b. Sistema armazena a notificação para consulta posterior, mas não exibe alerta em tempo real.

Fluxo alternativo – Falha no envio da notificação:

- 4a. Sistema identifica falha no envio da notificação (por exemplo, falta de conexão).

4b. Sistema tenta reenviar automaticamente em segundo plano.

4c. Se a falha persistir, sistema armazena a notificação como pendente e exibe na próxima conexão do usuário.

[RF017] Pesquisar Serviços

Permite que o usuário pesquise serviços utilizando filtros por nome, tags e faixa de preço.

Ator: Usuário

Prioridade: Alta

Entradas e pré-condições:

- O usuário acessa a página de serviços ou campo de busca
- Pode inserir um ou mais critérios de pesquisa:
 - Nome do serviço
 - Tags associadas
 - Faixa de preço

Saídas e pós-condições:

- O sistema exibe os serviços que correspondem aos critérios informados
- A lista de resultados pode ser atualizada dinamicamente conforme os filtros

Fluxo de eventos principal:

1. O usuário acessa a funcionalidade de busca
2. Informa um ou mais filtros de pesquisa (nome, tags e/ou preço)
3. O sistema processa os critérios informados
4. O sistema exibe a lista de serviços compatíveis com os filtros
5. O usuário pode selecionar um serviço para visualizar mais detalhes

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Nenhum serviço encontrado:

4a. O sistema não encontra resultados com os critérios inseridos

4b. Exibe mensagem informando que nenhum serviço foi encontrado

[RF018] Gerenciar Moderadores

Permite que o proprietário do sistema, na função de administrador, adicione novos moderadores para auxiliar na gestão da plataforma.

Ator: Administrador (Proprietário)

Prioridade: Alta

Entradas e pré-condições:

- O administrador está logado no sistema
- Acessa a área de gerenciamento de usuários

- Informa os dados do novo moderador:
 - Nome completo
 - E-mail válido
 - Senha de acesso

Saídas e pós-condições:

- Novo moderador é cadastrado com sucesso
- O moderador recebe acesso às funcionalidades específicas de moderação
- Dados armazenados no banco de dados

Fluxo de eventos principal:

1. O administrador acessa a tela de gerenciamento de moderadores
2. Clica na opção "Adicionar moderador"
3. Informa os dados obrigatórios do novo moderador
4. O sistema valida as informações fornecidas
5. O sistema cria a conta de moderador com permissões específicas
6. Exibe mensagem de sucesso e atualiza a lista de moderadores

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Campos obrigatórios em branco:

- 4a. O sistema identifica que há campos não preenchidos
- 4b. Exibe mensagem de erro solicitando o preenchimento obrigatório

Fluxo alternativo – E-mail já cadastrado:

- 4a. O sistema identifica que o e-mail informado já está em uso
- 4b. Exibe mensagem solicitando a substituição por outro e-mail

[RF019] Moderadores podem revisar apelos de comentários e strikes.

Permite que moderadores analisem e revisem apelos submetidos por usuários relacionados a comentários reportados ou strikes aplicados em suas contas.

Ator: Moderador

Prioridade: Alta

Dependências: RF20

Entradas e pré-condições:

- O moderador deve estar logado e com conta ativa com permissões de moderação.
- Deve existir pelo menos um apelo pendente relacionado a um comentário reportado ou strike aplicado.

Saídas e pós-condições:

- O apelo é marcado como “Revisado” com uma decisão final (mantido ou revertido).
- O sistema atualiza o status do comentário ou strike conforme a decisão do moderador.
- O usuário que submeteu o apelo é notificado do resultado.

Fluxo de eventos principal:

1. O moderador acessa a área de apelos pendentes no sistema.
2. Visualiza os detalhes do apelo, incluindo o comentário reportado ou o strike aplicado e a justificativa do usuário.
3. Analisa o contexto (conteúdo, regras violadas e evidências).
4. Escolhe entre manter ou reverter a ação (comentário removido ou strike aplicado).
5. Registra uma justificativa para a decisão.
6. Clica em “Confirmar Decisão”.

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Dados insuficientes no apelo:

- 4a. O moderador considera que o apelo não contém informações suficientes para análise.
- 4b. O sistema permite que o moderador solicite mais detalhes ao usuário antes de tomar uma decisão.

Fluxo alternativo – Decisão sem justificativa:

- 6a. O moderador tenta confirmar a decisão sem registrar uma justificativa.
- 6b. O sistema exibe uma mensagem de erro solicitando o preenchimento da justificativa.

[RF020] O denunciado poderá apelar em caso de denúncia injusta.

Permite que o usuário denunciado submeta um apelo em caso de uma denúncia considerada injusta, solicitando a revisão da ação aplicada.

Ator: Usuário

Prioridade: Alta

Dependências: RF015

Entradas e pré-condições:

- O usuário denunciado deve estar logado e com conta ativa.
- Uma denúncia deve ter sido registrada contra o usuário, resultando em uma ação (ex.: remoção de comentário ou strike).

Saídas e pós-condições:

- O apelo é registrado no sistema e marcado como “Pendente”.
- O moderador é notificado da submissão do apelo para revisão.
- O status da denúncia ou ação permanece inalterado até a decisão do moderador.

Fluxo de eventos principal:

1. O usuário denunciado acessa a área de notificações ou histórico de denúncias em sua conta.
2. Visualiza os detalhes da denúncia (motivo, ação aplicada e evidências, se disponíveis).
3. Seleciona a opção “Apelar da Denúncia”.
4. Preenche um formulário com a justificativa do apelo, explicando por que considera a denúncia injusta.
5. Clica em “Enviar Apelo”.
6. O sistema registra o apelo como “Pendente” e notifica o time de moderação para análise.

Fluxos secundários:

Fluxo alternativo – Apelo sem justificativa:

- 5a. O usuário tenta enviar o apelo sem preencher a justificativa.
- 5b. O sistema exibe uma mensagem de erro solicitando o preenchimento do campo de justificativa.

Fluxo alternativo – Tentativa de apelo fora do prazo:

- 3a. O usuário tenta apelar após o prazo estipulado para apelações (se aplicável).
- 3b. O sistema exibe uma mensagem informando que o prazo para apelação expirou.

Capítulo 3

Requisitos Não Funcionais (Casos de Uso)

[NF001] Sistema com versões mobile e web

O sistema deverá possuir versões mobile e web, ambas oferecendo as mesmas funcionalidades

para garantir consistência na experiência do usuário.

Prioridade: Alta

[NF002] Interface intuitiva

A interface do sistema deverá ser projetada de forma intuitiva para facilitar a navegação e o uso por parte dos usuários, promovendo uma experiência fluida e eficiente.

Prioridade: Alta

[NF003] Controle de golpes

O sistema deverá implementar mecanismos de controle de golpes por meio de avaliações dos usuários e moderação ativa, visando aumentar a segurança e confiabilidade da plataforma.

Prioridade: Alta

[NF004] Performance de busca e agendamento

O sistema deverá garantir tempos de resposta rápidos para funcionalidades essenciais como busca de prestadores de serviço e agendamento. A performance deve permitir que os usuários encontrem e agendem serviços de forma fluida, sem atrasos perceptíveis, mesmo em horários de pico.

Prioridade: Média

[NF005] Geração de relatórios administrativos

O sistema deverá permitir que o administrador gere relatórios contendo dados de contas que foram moderadas, banidas ou restauradas. Esses relatórios deverão estar acessíveis por meio do painel administrativo e apresentar as informações de forma clara e organizada, contribuindo para a gestão e supervisão da plataforma.

Prioridade: Baixa

[NF006] Conformidade com a LGPD

O sistema deverá estar em total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade, segurança e o tratamento adequado dos dados pessoais dos usuários. Isso inclui obtenção de consentimento, possibilidade de exclusão de dados, e controle sobre o compartilhamento de informações.

Prioridade: Alta

[NF007] Notificações no cliente web e mobile

As notificações devem ser exibidas conforme a plataforma utilizada:

- No cliente web, as notificações serão exibidas apenas dentro do site, na interface da aplicação.
- No cliente mobile, as notificações serão exibidas dentro da aplicação e enviadas como notificações do sistema (push notifications).

Prioridade: Média

Caso(s) de uso associado(s): RF018 - Notificações para clientes e prestadores