

Caso de uso Gerenciar Serviços

Ator Primário: Corretor

Escopo: Seguro de Residência

Nível: Objetivo do usuário

Stakeholders e Interesses:

Corretor – Avaliar as solicitações enviadas pelos clientes.

Segurado – Obter serviço para sua residência.

Pré-Condições: Segurado precisa estar logado.

Garantia Mínima: Visualizar solicitações de serviço.

Garantia de Sucesso: Concluir avaliação de serviços solicitados.

Cenário de sucesso principal:

1. Corretor inicia um novo processo de avaliação de serviço (imagem 1/ passo 1).
2. Sistema apresenta lista de serviços solicitados (imagem 1).
3. Corretor seleciona uma solicitação (imagem 1/passo 2).
4. Sistema preenche dados da solicitação (imagem 1)
5. Corretor avalia solicitação serviço e verifica se a apólice do segurado cobre o serviço desejado (imagem 1/passo 3).
6. Corretor aceita solicitação (imagem 1/passo 4).
7. Sistema atualiza status solicitação.

Cenário Alternativo I: Recusar Serviço

1. Repete os passos 1,2,3,4,5 do cenário principal.
2. Corretor recusa solicitação de serviço (Imagem 1/ passo 5).
3. Corretor informa motivo (Imagem 2).
4. Sistema atualiza status solicitação.

Exceções:

1. Corretor pode cancelar a qualquer momento as avaliações.
 - 1a. Sistema apresenta mensagem de confirmação de cancelamento (Imagem 3).
 - 1b. Sistema retorna a tela inicial.

Sadema

Seguros de Residência

Home

Avaliar Residência

Avaliar Sinistro

Visualizar Solicitações

Gerenciar Serviços

Serviço	Data da Solicitação	Nome do Segurado
Encanamento	22/06/2018	Matheus Montanha
Limpeza	22/06/2018	Paulo Silva

Apólice do Cliente

Nome Segurado

CPF:

Email:

Endereço Da Residencia:

Descrição do Serviço:

Data de Preferencia Cliente:

Status cliente:

Aceitar serviço

Recusar

Imagem 1

Informe o motivo da reprovação:

Cancelar

Confirmar

Imagem 2

Alerta!

Tem certeza que deseja cancelar?

Não

Sim

Imagem 3