CENTRO PAULA SOUZA

FACULDADE DE TECNOLOGIA DE FRANCA

“Dr. THOMAZ NOVELINO”

**TECNOLOGIA EM DESENVOLVIMENTO SOFTWARE MULTIPLATAFORMA**

IZABELA TAYNÁ REIS COIMBRA

KAUÊ JOSÉ ABDALLA LEAL

VICTOR FERREIRA NEVES

RAFAEL DE SOUSA ANTONIETE

support teens

FRANCA/SP

2023

1 Introdução

Este documento de requisitos de software descreve as funcionalidades e especificações do sistema web Support Teens, que permitirá aos usuários receberem suporte psicológico através de uma plataforma web.

1.1 Problema

No cenário atual, é possível perceber comportamentos de exclusão e discriminação com as pessoas que possuem transtorno mental. A falta de comunicação e apoio à essas pessoas geram desentendimento sobre os transtornos mentais existentes na sociedade e leva a destruição de vínculos afetivos fundamentais durante o tratamento.

1.2 Objetivo

O sistema web Support Teens tem por finalidade oferecer uma interface de chat on-line voltada para o atendimento de jovens com transtornos mentais, oferecendo uma rede de apoio para se aceitarem, se recuperarem e reestabelecerem socialmente através de interações com outros usuários. Também visa diminuir o preconceito relacionado às pessoas com transtornos mentais e crescer a inclusão na sociedade. Além disso, oferece oportunidades aos profissionais especialistas em saúde mental, assim como, voluntariado e estágios aos estudantes da área de psicologia.

1.3 Metodologia

O desenvolvimento do sistema web Support Teens terá uma abordagem multidisciplinar, utilizando a metodologia de desenvolvimento ágil, com ênfase em aspectos de design centrado no usuário e inclusão de feedback contínuo.

1.4 Importância

Apoiar pessoas com transtornos mentais é crucial para criar uma sociedade mais inclusiva, compassiva e saudável, onde todos possam alcançar seu potencial máximo. Melhorar o bem-estar individual, reduzir o estigma, promover a saúde física e mental, prevenir crises, fortalecer relacionamentos, manter a produtividade, diminuir custos de saúde, garantir direitos humanos e construir uma comunidade empática e inclusiva é essencial para uma sociedade igualitária.

1.5 Público-alvo

Usuários: Jovens com transtornos mentais, com idade entre 14 e 24 anos.

Agentes de apoio: Especialistas da área de saúde mental, como psicólogos, psicanalistas, psicoterapeutas, psiquiatras, conselheiros, arteterapeutas e drama terapeutas, terapeutas alternativos, assistentes sociais, enfermeiros da área, pessoas estudando na área, voluntários e ONGs.

Administradores: Funcionários responsáveis por gerenciar o sistema.

1.6 Escopo

O sistema incluirá:

• Cadastro e login;

• Chat;

• Mecanismo de anotação;

• Páginas explicativas;

• Funcionalidade de publicação;

• Chat em vídeo;

• Busca e filtragem;

• Criação de avatar.

1.7 Benefícios Esperados

Os benefícios esperados com a implementação do sistema é:

• Solução web para apoio de jovens com transtornos mentais;

• Inclusão social;

• Oportunidades de estágio e voluntariado.

**2 Levantamento de Requisitos**

2.1 Elicitação e especificação dos Requisitos

O levantamento de requisitos foi realizado pela equipe de desenvolvimento, Srum Master e o Product Owner junto a uma psicóloga.

2.2 Histórias de usuário

2.2.1 RF001 - Manter usuário

Ana é uma jovem que está buscando apoio no programa "Support Teens" para transtornos psicológicos e sociais. Ela deseja criar uma conta individual no site do programa para acessar recursos e benefícios personalizados que auxiliem no seu tratamento e recuperação. Ana espera que o processo de criação de conta seja simples e seguro, incluindo opções para fornecer informações relevantes sobre sua condição. Após a criação da conta, ela espera receber um e-mail de confirmação para garantir a segurança de sua participação no programa.

2.2.2 RF002 - Disponibilizar chat online

Carlos participa do programa "Support Teens" que ocasionalmente precisa de apoio imediato. Ele quer utilizar o chat online para se comunicar em tempo real com um agente de suporte voluntário, como Maria. Carlos espera que o chat seja facilmente acessível no site do programa e que os agentes de suporte estejam disponíveis para responder prontamente às suas perguntas e preocupações, proporcionando um apoio vital para seu bem-estar emocional.

2.2.3 RF003 - Disponibilizar diário online

João é um participante do programa que deseja manter um diário online para registrar seus pensamentos, sentimentos e informações relevantes para sua jornada de recuperação. Ele espera que o diário online seja uma ferramenta intuitiva e fácil de usar, permitindo que ele crie entradas, faça edições, organize-as por data e categoria e, mais importante, que seja seguro para expressar seus sentimentos.

2.2.4 RF004 - Disponibilizar espaço para depoimentos

Laura deseja compartilhar suas experiências de superação dos transtornos psicológicos e sociais. Ela quer usar o espaço para depoimentos no site para compartilhar suas histórias e conquistas pessoais. Laura deseja que essa área permita que ela compartilhe tanto texto quanto imagens, além de editar ou excluir depoimentos quando necessário. Ela acredita que compartilhar suas experiências pode inspirar e apoiar outros participantes.

2.2.5 RF005 - Permitir buscas

Maria Clara busca recursos e informações específicas para lidar com seus transtornos. Ela deseja poder realizar buscas por palavras-chave no site do programa para encontrar artigos, depoimentos e recursos relevantes que possam auxiliá-la em seu processo de recuperação. A capacidade de pesquisa é essencial para sua jornada de autocuidado.

2.2.6 RF006 - Permitir filtragem de anotações

Alex usufrui bastante as ferramentas do site "Support Teens" e mantém um diário online para registrar seu progresso e desafios. Ele deseja ter a capacidade de filtrar suas anotações com base em datas, sentimentos ou categorias, para que ele possa facilmente revisitar suas experiências, aprendizados e emoções ao longo do tempo. A filtragem é fundamental para que ele acompanhe seu próprio progresso.

2.2.7 RF007 - Disponibilizar vídeo chat

Tiago, em certas situações, prefere a comunicação visual para expressar suas preocupações e receber apoio. Ele deseja usar o vídeo chat para se comunicar com os profissionais de suporte do programa em tempo real. Tiago acredita que o vídeo chat permite uma forma mais pessoal e interativa de comunicação, o que é crucial para esclarecer suas dúvidas e receber assistência visualmente em momentos de maior necessidade.

2.2 BPMN

Ao acessar o site Support Teens, o visitante ou usuário poderá navegar pelas páginas iniciais de Home, Sobre, Contato, Cadastro e Login. O usuário já cadastrado poderá fazer o login diretamente, seja com e-mail e senha ou com a conta Google, e acessar o sistema completo com as demais páginas de acordo com o tipo de seu usuário. Já o usuário não cadastrado deverá, primeiramente, realizar o cadastro no sistema, seja com e-mail ou com a conta Google, para conseguir acessar as páginas demais páginas. Se o usuário já cadastrado não lembrar sua senha, poderá redefini-la para fazer o login.

Após efetuar o login, se o usuário for do tipo Teen, ele poderá acessar as páginas de Home Chat, Chat, Diário, Blog e Perfil, além das páginas iniciais. Na página Home Chat, ele visualizará conversas anteriores e poderá iniciar uma nova conversa para acessar o atendimento de suporte. Na página do Chat, ele terá o atendimento de suporte dos especialistas na área. Na página de Diário, ele poderá realizar anotações para manter um registro diário. Na página do Blog, o usuário poderá postar depoimentos de suas vivências e verificar os depoimentos de outros usuários que também utilizam o sistema Support Teens. Na página de Perfil, será possível verificar suas informações de cadastro e alterá-las ou atualizá-las, se achar necessário. Para o usuário do tipo Agente, após o login, será possível acessar as páginas de Home Chat, Chat, Descritiva e Perfil. Na página Home Chat, ele visualizará os atendimentos disponíveis no momento e os atendimentos realizados anteriormente. Após o início de um atendimento atual, ele acessará a página de Chat, onde realizará o atendimento on-line fornecendo o suporte necessário aos usuários do tipo Teen. Na página Descritiva, o agente terá acesso as descrições detalhadas dos transtornos mentais e os critérios de diagnóstico conforme o CID. Na página de Perfil, será possível verificar suas informações de cadastro e alterá-las ou atualizá-las, se achar necessário.

Ao selecionar para iniciar uma nova conversa no Home Chat, o usuário Teen poderá selecionar o modo anônimo, se for o caso, e os temas específicos como: Dia a dia, Estudos, Trabalho ou Amizade. Após iniciar a nova conversa, o chat cairá para o usuário do tipo Agente que iniciará o atendimento de suporte. Na página de Chat, ambos usuários podem alterar o tema da página para modo Claro ou Escuro, acessar a página de perfil, voltar à página Home Chat ou sair do chat. O usuário Teen terá uma opção a mais que permite apagar a conversa após ter sido encerrada.

Diagrama, Esquemático

Descrição gerada automaticamente

2.3 Modelo Canvas

Gráfico, Gráfico de mapa de árvore

Descrição gerada automaticamente

2.3 Requisitos Funcionais

**Quadro 1 –** Requisitos Funcionais do sistema

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **RF001** – Manter usuário | Categoria:  ( ) Oculto  (X) Evidente | Prioridade:  (X) Altíssima  ( ) Alta  ( ) Média  ( ) Baixa |
| **Descrição**: O sistema deve permitir que novos usuários criem contas individuais para acessar os recursos e benefícios oferecidos pelo site, estabelecer a identidade do usuário dentro do sistema e fornecer uma experiência personalizada. | | |
| **RF002** – Disponibilizar chat on-line | Categoria:  ( ) Oculto  (X) Evidente | Prioridade:  (X) Altíssima  ( ) Alta  ( ) Média  ( ) Baixa |
| **Descrição**: O sistema deve permitir a comunicação em tempo real entre usuário e agente de suporte através do chat on-line. Deverá oferecer uma maneira eficiente e imediata para os usuários obterem assistência, fazerem perguntas e receberem respostas em tempo real. | | |
| **RF003** – Disponibilizar diário on-line | Categoria:  ( ) Oculto  (X) Evidente | Prioridade:  ( ) Altíssima  (X) Alta  ( ) Média  ( ) Baixa |
| **Descrição**: O sistema deve permitir que o usuário tenha um diário on-line onde possam fazer anotações, registrar pensamentos e/ou manter um registro organizado de informações relevantes dentro do site, proporcionando aos usuários uma maneira conveniente de manter um registro pessoal ou profissional diretamente na plataforma. | | |
| **RF004** – Disponibilizar espaço para depoimentos | Categoria:  ( ) Oculto  (X) Evidente | Prioridade:  ( ) Altíssima  ( ) Alta  (X) Média  ( ) Baixa |
| **Descrição**: O sistema deve permitir que os usuários postem depoimentos para compartilharem suas experiencias, seja com o site ou acontecimentos pessoais que os motivam, criando um ambiente de apoio onde os usuários possam se expressar, trocar vivências e informações. | | |
| **RF005** – Permitir buscas | Categoria:  ( ) Oculto  (X) Evidente | Prioridade:  ( ) Altíssima  ( ) Alta  (X) Média  ( ) Baixa |
| **Descrição**: O sistema deve permitir que os usuários busquem por palavras chaves dentro do site, seja para encontrar atendimentos realizados, anotações ou depoimentos já realizados. | | |
| **RF006** – Permitir filtragem de anotações | Categoria:  ( ) Oculto  (X) Evidente | Prioridade:  ( ) Altíssima  ( ) Alta  (X) Média  ( ) Baixa |
| **Descrição**: O sistema deve permitir que os usuários filtrem suas anotações realizadas no diário online, seja por data de criação, ordem alfabética ou através de *tags*. | | |
| **RF007** – Disponibilizar vídeo chat | Categoria:  ( ) Oculto  (X) Evidente | Prioridade:  ( ) Altíssima  ( ) Alta  ( ) Média  (X) Baixa |
| **Descrição**: O sistema deve permitir que os usuários realizem atendimentos com os agentes de suporte através de vídeo chat em tempo real, oferecendo uma forma mais interativa e personalizada de comunicação que possibilita receber assistência visualmente e esclarecer dúvidas de maneira mais eficaz. | | |

2.4 Requisitos Não Funcionais

**Quadro 2** – Requisitos Não Funcionais do sistema

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **RNF001**- Validar dados | O sistema irá verificar em tempo real se os dados inseridos são válidos e estão no formato correto, como e-mail, força da senha, entre outros. | Segurança | (X) Desejável  ( ) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF002**- Confirmar e-mail de cadastro | O sistema encaminhará uma mensagem de confirmação para o endereço de e-mail fornecido pelo usuário, onde terá um link para a confirmação de cadastro no sistema, onde o usuário precisará clicar e ativar sua conta. | Segurança | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF003**- Seguir com a conformidade legal e regulatória | O sistema deve tratar os dados fornecidos pelo usuário com segurança e em conformidade com as regulamentações de proteção de dados, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) ou o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR). | Segurança | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF004**- Criptografar dados | O sistema deve armazenar os dados pessoais e de login do usuário de forma segura, utilizando criptografia de ponta a ponta para proteger informações sensíveis. | Segurança | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF005**- Fornecer acessibilidade | O sistema deve estar de acordo com as diretrizes de acessibilidade, para garantir que pessoas com deficiências possam acessá-lo sem barreiras. | Interface | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF006**- Deter o menor tempo de resposta | O sistema deve fornecer tempos de resposta rápidos no chat on-line, para garantir que as interações entre os usuários e os agentes sejam instantâneas, mantendo uma experiência fluida. | Desempenho | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF007**- Garantir a segurança das mensagens | O sistema deve garantir que as mensagens trocadas no chat on-line sejam criptografadas para proteger a privacidade dos usuários e assegurar que as informações confidenciais não sejam comprometidas. | Segurança | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF007**- Permitir atendimento em anonimato | O sistema deve permitir que os usuários optem por permanecer anônimos durante as conversas no chat. A opção de anonimato deve ser oferecida aos usuários como uma escolha, permitindo-lhes interagir com os agentes de suporte sem revelar sua identidade pessoal. | Interface | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF008**- Possibilitar armazenamento de anotações | O sistema deve ser capaz de armazenar um grande volume de anotações de forma eficiente, garantindo que o desempenho não seja comprometido. | Desempenho | (X) Desejável  ( ) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF008**- Sincronizar em Tempo Real | O sistema deve permitir que as anotações sejam sincronizadas em tempo real, para que os usuários vejam as atualizações imediatamente em diferentes dispositivos. | Desempenho | (X) Desejável  ( ) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF009**- Permitir backup e recuperação de dados | O sistema deve oferecer uma forma confiável de backup e recuperação de dados, para que os usuários não percam suas anotações em caso de falha do sistema. | Desempenho | (X) Desejável  ( ) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |
| **RNF010**- Experiência do Usuário | O sistema deve conter uma interface intuitiva e agradável, incentivando os usuários a se envolverem de maneira positiva. | Interface | ( ) Desejável  (X) Obrigatório | (X) Permanente  (  ) Transitório |

2.5 Regras de Negócio

**Quadro 3** – Regras de Negócio do sistema.

|  |
| --- |
| **RN001 – Disponibilidade** |
| **Descrição**: O sistema de chat online estará disponível para o suporte durante 24 horas por dia, assegurando que os usuários possam acessá-lo a qualquer momento quando precisarem de assistência. |
| **RN002 - Supervisão de estágio** |
| **Descrição**: O agente estagiário apenas realizará atendimento com supervisão de um agente já especializado, não podendo realizar atendimentos diretamente. |
| **RN003 – Depoimentos do usuário** |
| **Descrição**: O usuário Teen será responsável pelas informações ou dados publicados na página Blog, excluindo a responsabilidade dos administradores. |
| **RN003 – Manutenção do sistema** |
| **Descrição:** As manutenções periódicas devem ser feitas regularmente, com data e horário agendados sem comprometer o funcionamento do site. Em caso de manutenções emergenciais com necessidade de desativação do site, será necessário bloquear novas conversas e aguardar o encerramento das conversas em andamento. |

2.6 Casos de Uso

**Quadro 4** – Use Case Visualizar a Página Home

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Visualizar a página Home** | |
| **ID** | UC 001 |
| **Descrição** | Visitantes ou usuários registrados podem acessar a página Home do site para realizar o cadastro e login. Após logado, terá acesso aos serviços oferecidos. |
| **Ator Primário** | Visitantes ou usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | Nenhum. |
| **Cenário Principal** | 1. O usuário acessa a página Home do site. 2. Seleciona cadastre-se ou fazer login. |
| **Pós-condição** | O usuário visualiza informações sobre os serviços oferecidos, FAQs sobre o site e encontra links para outras seções do site. |
| **Cenário Alternativo** | 1a – Houve problemas de carregamento da página:  1a.1 Exibe mensagem de erro. |

**Quadro 5** – Use Case Cadastrar Novo Usuário

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Cadastrar novo usuário** | |
| **ID** | UC 002 |
| **Descrição** | Este caso de uso tem por objetivo cadastrar um novo usuário que ainda não possui conta, onde será necessário fornecer informações pessoais, como nome, e-mail e senha, para acessar recursos exclusivos do sistema. |
| **Ator Primário** | Visitante. |
| **Pré-condição** | O usuário é um visitante que não possui uma conta no site. |
| **Cenário Principal** | 1. O visitante acessa a página de cadastro. 2. Preenche os campos obrigatórios com nome, e-mail, senha e demais informações. 3. Confirma a senha e aceita os termos. 4. Clica em "Cadastrar". 5. Confirma a criação da conta através do link recebido no e-mail. |
| **Pós-condição** | A conta é criada com as informações fornecidas e um e-mail de confirmação é enviado. |
| **Cenário Alternativo** | 2a - Campos obrigatórios não preenchidos corretamente.  2b - E-mail já registrado.  3a - Senha não atende aos requisitos.  5a - E-mail de confirmação não recebido |

**Quadro 6** – Use Case Fazer Login

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Fazer login** | |
| **ID** | UC 003 |
| **Descrição** | Usuários registrados podem fazer login no site utilizando e-mail e senha, para acessar as funcionalidades exclusivas do sistema. |
| **Ator Primário** | Usuário Teen ou Agente. |
| **Pré-condição** | O usuário possui uma conta registrada no site. |
| **Cenário Principal** | 1. O usuário acessa a página de login. 2. Insere o nome de usuário (ou e-mail) e senha. 3. Clica em "Login". |
| **Pós-condição** | O usuário é autenticado e tem acesso às funcionalidades exclusivas, como o diário. |
| **Cenário Alternativo** | 3a - Houve falha no login  3a.1 Nome de usuário (ou e-mail) não encontrado.  3a.2 Senha incorreta.  3a.2.1 Redefinir senha. |

**Quadro 7** – Use Case Utilizar o Chat Online

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Utilizar o chat online** | |
| **ID** | UC 004 |
| **Descrição** | Usuários registrados com tipo Teen podem iniciar uma conversa de chat online com um profissional de saúde mental para obter suporte, aconselhamento ou informações adicionais. |
| **Ator Primário** | Usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | O usuário está autenticado no sistema. |
| **Cenário Principal** | 1. O usuário acessa a seção de chat online. 2. Seleciona a opção para iniciar uma nova conversa. 3. É conectado a um profissional de saúde mental. 4. Participa da conversa para obter suporte, aconselhamento ou informações adicionais. |
| **Pós-condição** | A conversa é concluída, e o usuário recebe o suporte ou informações necessárias. |
| **Cenário Alternativo** | 3a - Não há profissional disponível  3a.1 sistema informa que o usuário deve aguardar.  4a - A conexão foi perdida durante a conversa  4a.1 o sistema fornece instruções sobre como retomar. |

**Quadro 8** – Use Case Visualizar o Blog

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Visualizar o Blog** | |
| **ID** | UC 005 |
| **Descrição** | Usuário registrado com tipo Teen pode navegar pela página Blog do site, onde encontrará depoimentos de outros usuários, artigos e recursos relacionados aos transtornos mentais, obtendo apoio e mais informações. |
| **Ator Primário** | Usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | O usuário está autenticado no sistema. |
| **Cenário Principal** | 1. O usuário acessa a seção de Blog no site. 2. Navega pelos depoimentos e artigos 3. Lê os conteúdos relevantes para obter informações e apoio. |
| **Pós-condição** | O usuário conclui a leitura dos depoimentos e artigos desejados. |
| **Cenário Alternativo** | 1a - A página do Blog não está disponível  1a.1 o sistema informa sobre a indisponibilidade temporária e sugere outras seções do site. |

**Quadro 9** – Use Case Utilizar o Blog

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Utilizar o blog** | |
| **ID** | UC 006 |
| **Descrição** | O usuário registrado como Teen pode escrever no blog do site, compartilhando suas histórias e vivências relacionadas a transtornos mentais, fornecendo uma forma de apoio a outros usuários. |
| **Ator Primário** | Usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | O usuário está autenticado no sistema. |
| **Cenário Principal** | 1. Usuário acessa a seção de escrita no blog. 2. Seleciona a opção para criar uma postagem. 3. Escreve seu depoimento relacionado a transtornos mentais. 4. Confirma a publicação no blog. |
| **Pós-condição** | A postagem é publicada no blog. |
| **Cenário Alternativo** | 4a - A publicação falha  4a.1 o sistema fornece feedback sobre o motivo e sugere correções. |

**Quadro 10** – Use Case Utilizar o Diário

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Utilizar o diário** | |
| **ID** | UC 007 |
| **Descrição** | O usuário registrado com tipo Teen pode usar a funcionalidade do diário para registrar seus pensamentos, sentimentos e experiências relacionadas à sua saúde mental. |
| **Ator Primário** | Usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | O usuário está autenticado no sistema. |
| **Cenário Principal** | 1. O usuário acessa a funcionalidade do diário no sistema. 2. Registra pensamentos, sentimentos e experiências relevantes 3. Salva a entrada no diário. |
| **Pós-condição** | A entrada é registrada no diário do usuário. |
| **Cenário Alternativo** | 3a - A operação de salvamento falha  3a.1 o sistema fornece feedback sobre o motivo e sugere correções. |

**Quadro 11** – Use Case Visualizar a Página Sobre

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Visualizar a página Sobre** | |
| **ID** | UC 008 |
| **Descrição** | Visitantes ou usuários registrados podem acessar a página Sobre do site para encontrar informações sobre os serviços oferecidos, FAQs sobre o site e links para outras seções do site. |
| **Ator Primário** | Visitantes ou usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | Nenhum. |
| **Cenário Principal** | 1. O usuário acessa a página Sobre do site. |
| **Pós-condição** | O usuário visualiza informações sobre os serviços oferecidos, FAQs sobre o site e encontra links para outras seções do site. |
| **Cenário Alternativo** | 1a – Houve problemas de carregamento da página:  1a.1 Exibe mensagem de erro. |

**Quadro 12** – Use Case Entrar em contato

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Entrar em contato** | |
| **ID** | UC 009 |
| **Descrição** | Visitante ou usuários registrados podem usar o formulário de contato para enviar mensagens, dúvidas e solicitar mais informações sobre os serviços oferecidos ou maneiras de realizar doações. |
| **Ator Primário** | Visitantes ou usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | Nenhum. |
| **Cenário Principal** | 1. O usuário acessa a página Sobre do site. 2. Preenche o formulário de contato com a mensagem, dúvida ou solicitação. 3. Clica em "Enviar". |
| **Pós-condição** | A mensagem é enviada, e uma confirmação é exibida. |
| **Cenário Alternativo** | 3a – O envio falha  3a.1 - o sistema fornece feedback sobre o motivo e sugere correções. |

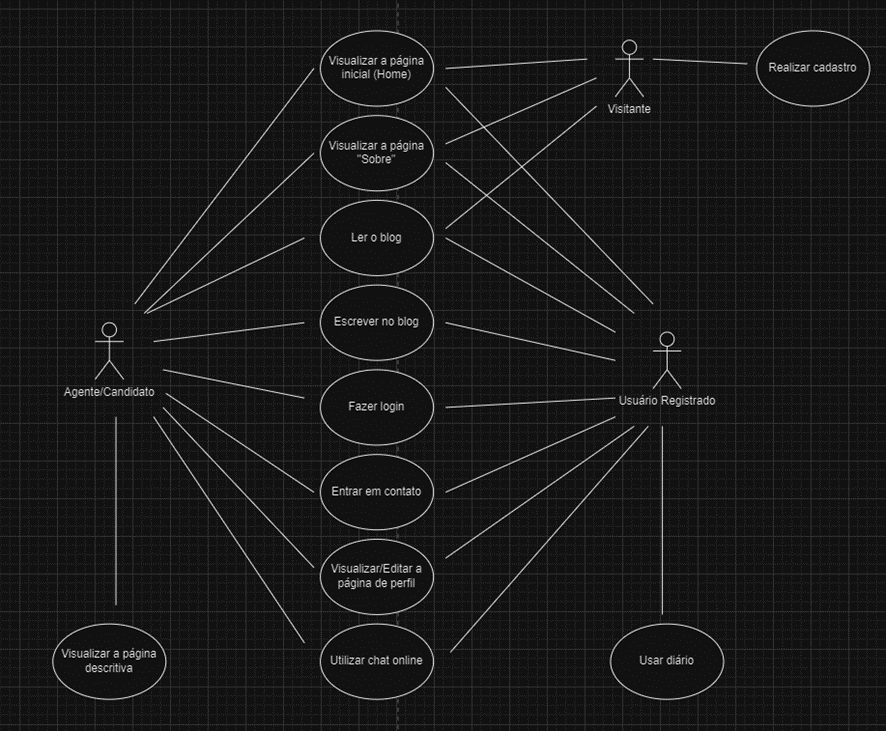
**Quadro 13** – Use Case Visualizar e Editar o Perfil

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Visualizar e editar o perfil** | |
| **ID** | UC 010 |
| **Descrição** | Os usuários registrados visualizam a sua própria página de perfil, onde podem verificar e editar informações pessoais, como nome, foto de perfil, informações de contato e outras configurações relacionadas à sua conta. |
| **Ator Primário** | Usuários cadastrados. |
| **Pré-condição** | O usuário está autenticado no sistema. |
| **Cenário Principal** | 1. Usuário acessa a sua página de perfil no sistema. 2. Visualiza as informações pessoais, incluindo nome, foto de perfil e informações de contato. 3. Edita as informações conforme necessário. 4. Salva as alterações. |
| **Pós-condição** | As alterações na página de perfil são salvas com sucesso. |
| **Cenário Alternativo** | 4a – Houve problemas ao salvar as alterações:  4a.1 o sistema fornece feedback sobre o motivo e sugere correções. |

**Quadro 14** – Use Case Visualizar a Página Descritiva

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso – Visualizar a página descritiva** | |
| **ID** | UC 011 |
| **Descrição** | Usuário do tipo Agente pode acessar a página descritiva, que fornece informações detalhadas sobre os transtornos mentais e os critérios de diagnóstico, conforme o CID, para auxiliar no atendimento do chat online. |
| **Ator Primário** | Usuários Agente. |
| **Pré-condição** | O agente está autenticado no sistema. |
| **Cenário Principal** | 1. O agente acessa a página descritiva de transtornos mentais. 2. Explora as informações detalhadas sobre os transtornos mentais fornecidas na página. |
| **Pós-condição** | O agente conclui a leitura da página descritiva. |
| **Cenário Alternativo** | 1a – Houve problemas de carregamento da página:  1a.1 Exibe mensagem de erro. |

**2.6.3 -** Diagrama de casos de uso



**3. Resultados e Discussão**

Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente

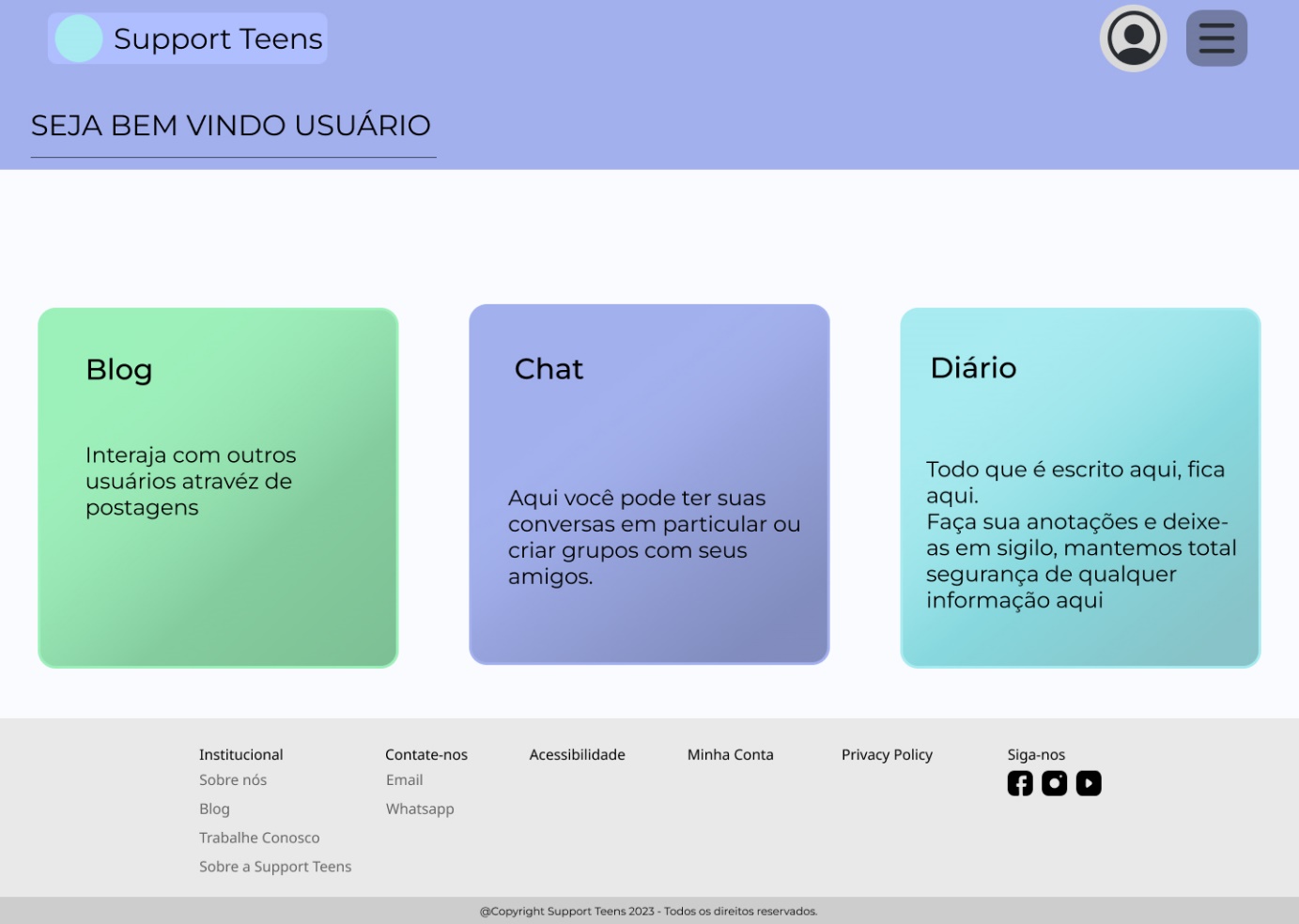
Gráfico de bolhas

Descrição gerada automaticamente

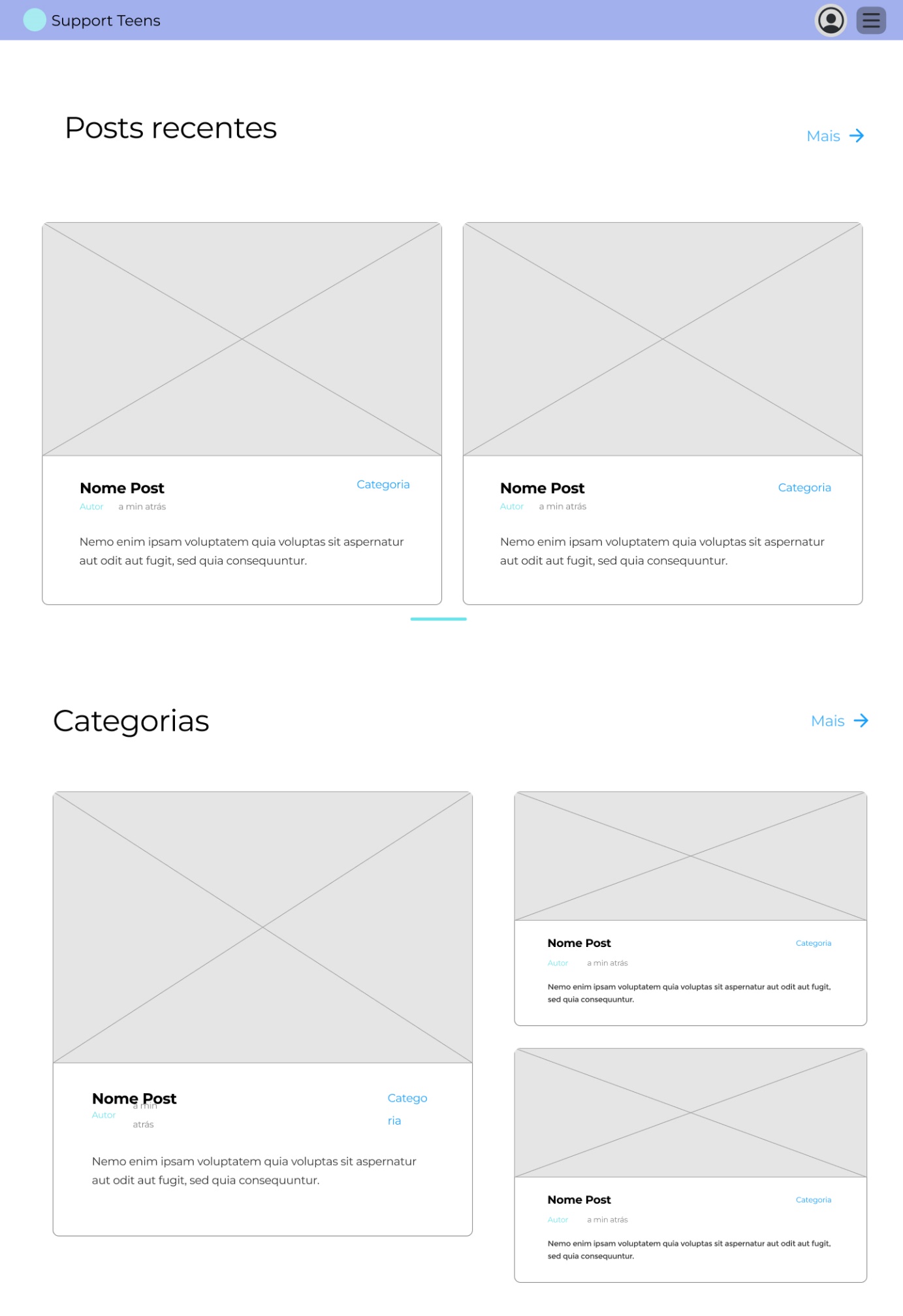
Gráfico de bolhas

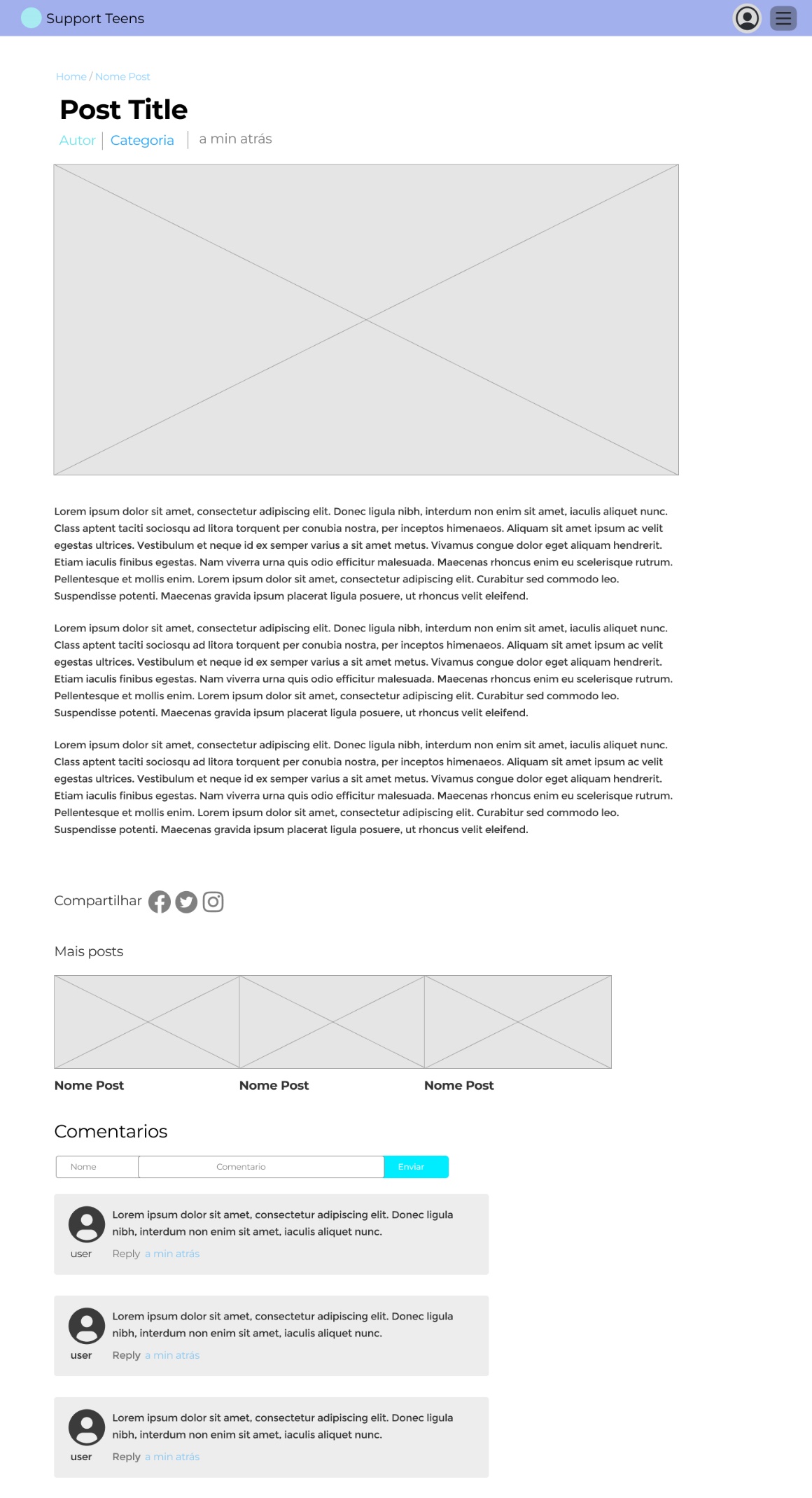
Descrição gerada automaticamente com confiança baixaInterface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo, chat ou mensagem de texto

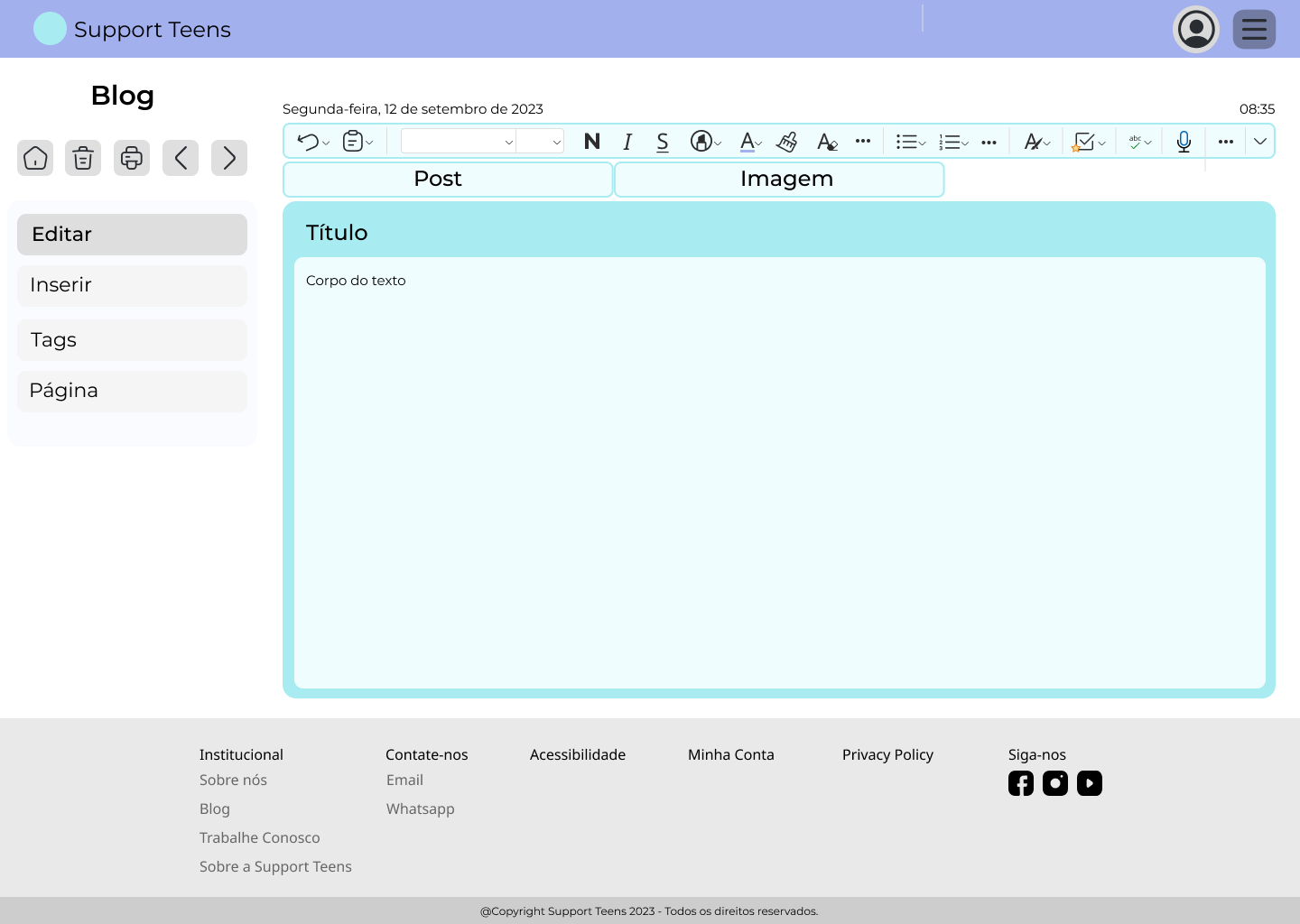
Descrição gerada automaticamente

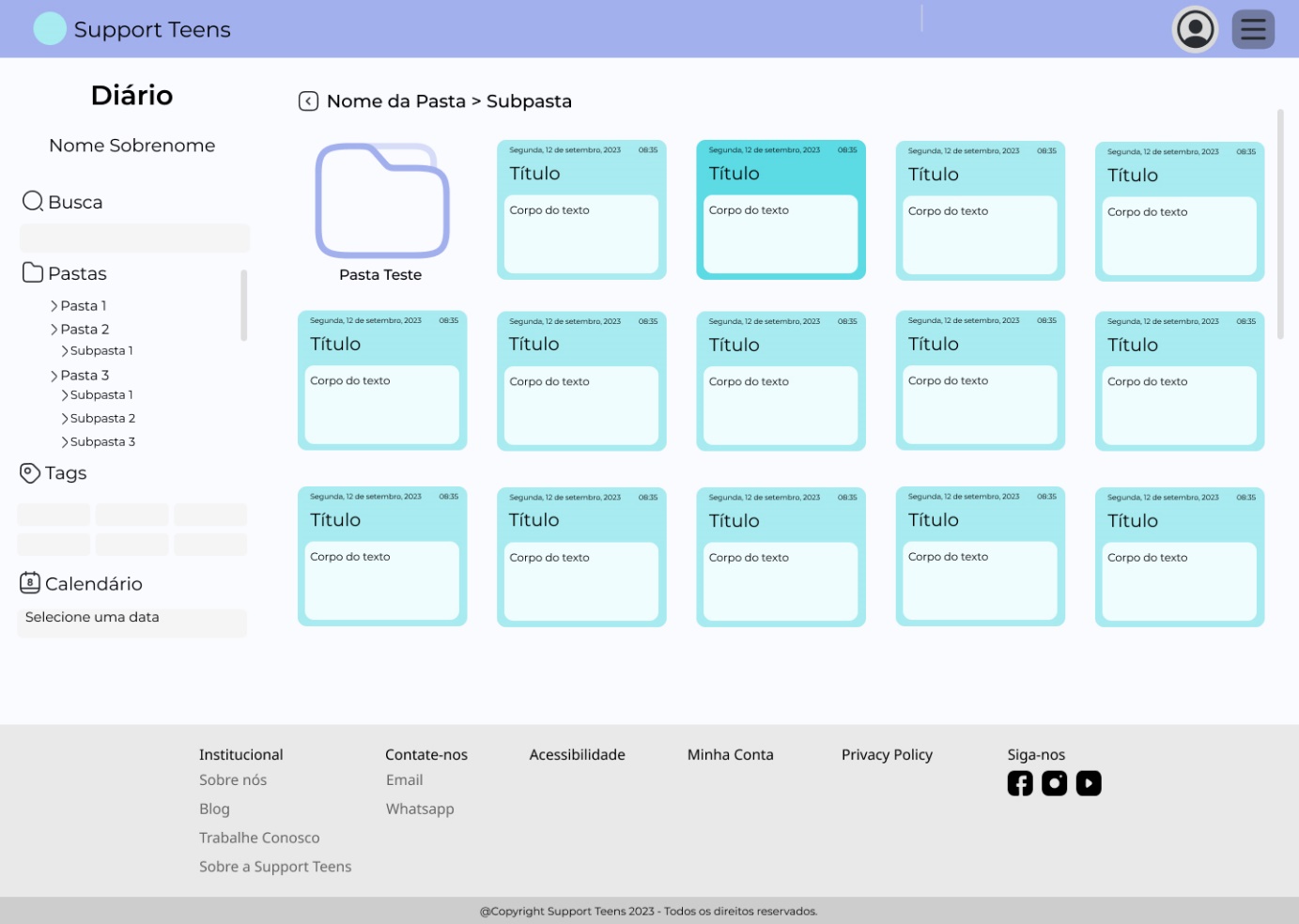
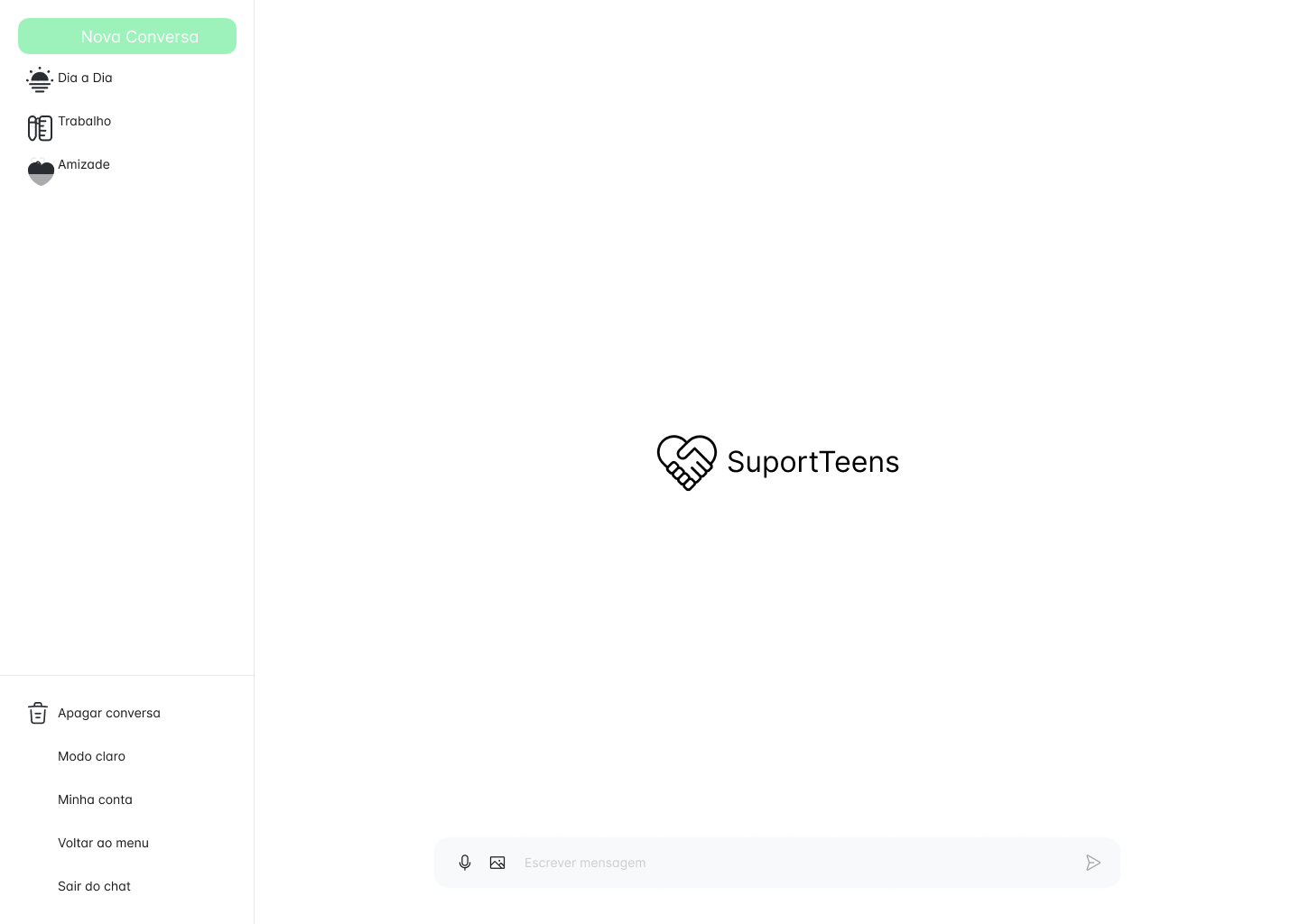
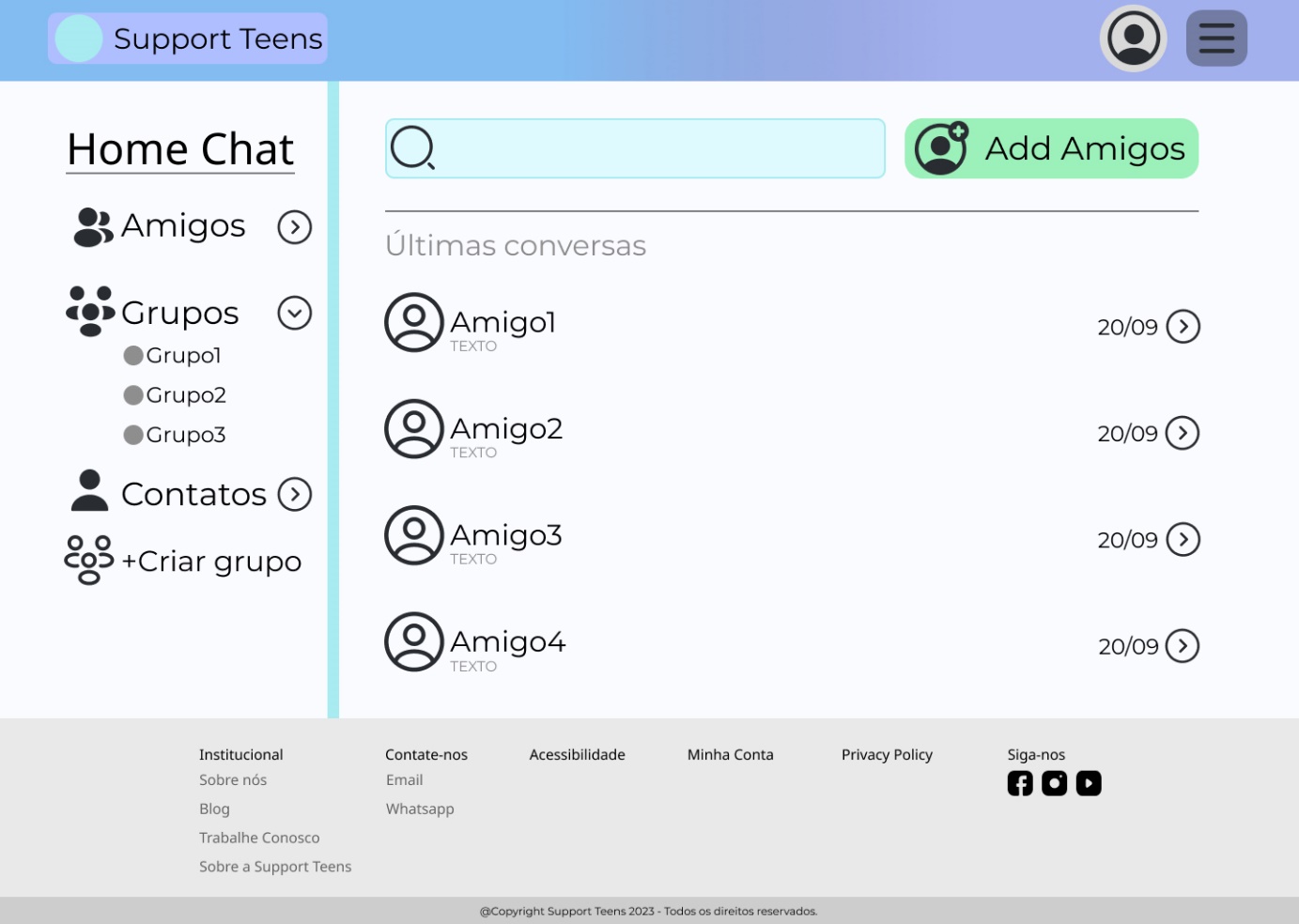
Interface gráfica do usuário, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente







Interface gráfica do usuário, Texto, Aplicativo

Descrição gerada automaticamente