# CASO DE USO

## Diagrama de Caso de Uso e Descrição de Caso de Uso

Segue abaixo os Diagramas de Caso de Uso do sistema TW314, com os atores Cliente do Estabelecimento, Administrador, Suporte, Funcionário e Visitante onde a Descrição vem em seguida, de acordo com o seu respectivo Caso de Uso.

### Administrador

uc_admin.png

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cadastrar Funcionário** |
| **Visão Geral** | Cadastrar os Funcionários do estabelecimento no sistema. |
| **Objetivo** | Cadastrar um Funcionário no sistema |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | O administrador precisa ter acesso ao cadastro de Funcionários |
| **Pós-condição** | Possibilitar ao Funcionário o acesso ao sistema |
| **Sequência típica de eventos** | Possibilitar que o Funcionário realize atividades dentro do sistema. |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário já possuir cadastro no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Funcionário** |
| **Visão Geral** | Visualizar o Funcionário já cadastrado no sistema |
| **Objetivo** | Visualizar Funcionário |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | O Funcionário precisa ter um cadastro no sistema |
| **Pós-condição** | Visualizar os dados cadastrais do Funcionário |
| **Sequência típica de eventos** | O Administrador visualiza os Funcionários já cadastrados no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | Caso o Funcionário ainda não tenha um cadastro no sistema é necessário que o mesmo seja realizado |

‘

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Ativar Funcionário** |
| **Visão Geral** | Tornar o Funcionário ativo no sistema |
| **Objetivo** | Ativar Funcionário |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | O Funcionário deve estar ativo no sistema |
| **Pós-condição** | Ativar a realização de serviços do Funcionário no sistema |
| **Sequência típica de eventos** | Possibilitar o Funcionário de realizar serviços no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O administrador não deseja Ativar o Funcionário |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Inativar Funcionário** |
| **Visão Geral** | Tornar o Funcionário inativo no sistema |
| **Objetivo** | Inativar Funcionário |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | O Funcionário deve estar ativo no sistema |
| **Pós-condição** | Inativar a realização de serviços do Funcionário no sistema |
| **Sequência típica de eventos** | Impossibilitar o Funcionário de realizar serviços no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O administrador não deseja inativar o Funcionário |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Serviços** |
| **Visão Geral** | Visualizar serviços no sistema |
| **Objetivo** | Visualizar serviços no sistema |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | O Administrador precisa estar logado no sistema para visualizar os serviços oferecidos pelo TW314 |
| **Pós-condição** | Após ter visualizado os serviços oferecidos pelo TW314, o Administrador poderá vincular serviços à sua empresa |
| **Sequência típica de eventos** | Visualizar Serviços |
| **Sequência alternativa de eventos** | No sistema não há o serviço desejado pelo Administrador |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Vincular Serviço** |
| **Visão Geral** | Vincular serviços à empresa |
| **Objetivo** | Vincular serviço |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | Para vincular serviço à sua empresa, o Administrador precisa visualizar os serviços oferecidos pelo TW314 |
| **Pós-condição** | Após vincular o serviço, o Administrador terá o mesmo presente em sua empresa |
| **Sequência típica de eventos** | O Administrador vincula os serviços que deseja aderir à sua empresa |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Administrador não deseja vincular nenhum serviço. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Desvincular Serviço** |
| **Visão Geral** | Desvincular serviço da empresa |
| **Objetivo** | Desvincular serviço |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | Para desvincular o serviço, o mesmo precisa estar vinculado à empresa |
| **Pós-condição** | Após o serviço estar desvinculado, o mesmo não estará mais presente na empresa |
| **Sequência típica de eventos** | O serviço é desvinculado da empresa |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Administrador não deseja desvincular o serviço, sendo assim, o mesmo permanece na empresa |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Relatório** |
| **Visão Geral** | Visualizar relatórios de atendimento |
| **Objetivo** | Auxiliar nas análises dos relatórios de atendimento |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | O administrador deve estar logado no sistema |
| **Pós-condição** | O administrador pode revisar relatórios escolhendo suas categorias através de filtros |
| **Sequência típica de eventos** | Visualizar os relatórios através de filtro |
| **Sequência alternativa de eventos** | Procurar através de um filtro inexistente |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Solicitar Suporte** |
| **Visão Geral** | Solicitar os serviços oferecidos pelo suporte |
| **Objetivo** | Solicitar os serviços do suporte |
| **Ator Primário** | Administrador, Funcionário, |
| **Pré-condição** | Estar com o estabelecimento cadastrado |
| **Pós-condição** | Solicitar o suporte |
| **Sequência típica de eventos** | O suporte atenderá à solicitação |
| **Sequência alternativa de eventos** | O administrador cancela a solicitação ao suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Anexar detalhes na solicitação de Suporte** |
| **Visão Geral** | Anexar imagens, descrições do problema ou dúvidas na solicitação de Suporte |
| **Objetivo** | Anexar detalhes na solicitação de Suporte |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | Para anexar algum detalhe, é necessário que o Administrador tenha aberto uma solicitação de Suporte |
| **Pós-condição** | Após abrir a solicitação, o Administrador poderá adicionar imagens, descrições referentes ao problema. |
| **Sequência típica de eventos** | O Administrador anexa os detalhes à solicitação e o Suporte recebe a mesma |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Administrador não deseja enviar anexos detalhados para o Suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Solicitação de Suporte** |
| **Visão Geral** | Visualizar a Solicitação de Suporte |
| **Objetivo** | Visualizar a solicitação de Suporte |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | Para visualizar a solicitação é necessário que o Administrador tenha feito a mesma |
| **Pós-condição** | Após ser feita a solicitação de suporte,Administrador poderá visualiza-la |
| **Sequência típica de eventos** | O Administrador visualiza as solicitações de Suporte |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Administrador não deseja visualizar suas solicitações de Suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Adicionar comentário à solicitação** |
| **Visão Geral** | Adicionar comentários à solicitação |
| **Objetivo** | Adicionar comentários à solicitação |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | Para adicionar comentários na solicitação, é necessário que o Administrador queira enviar a mesma |
| **Pós-condição** | Após adicionar comentários à solicitar, a mesma poderá ser enviada ao Suporte |
| **Sequência típica de eventos** | O Administrador adiciona comentários à solicitação |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Administrador não deseja acrescentar comentários à solicitação |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar resposta à solicitação** |
| **Visão Geral** | Após o Suporte ter respondido à solicitação, o Administrador poderá visualizar a resposta do mesmo |
| **Objetivo** | Visualizar resposta à solicitação |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | Para visualizar a resposta da solicitação, é necessário que o Suporte tenha respondido a mesma |
| **Pós-condição** | O Administrador poderá visualizar a resposta do Suporte |
| **Sequência típica de eventos** | O Administrador visualiza a resposta do Suporte |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Suporte não respondeu a solicitação |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cancelar solicitação de Suporte** |
| **Visão Geral** | O Administrador poderá cancelar a solicitação de Suporte |
| **Objetivo** | Cancelar a solicitação de Suporte |
| **Ator Primário** | Administrador |
| **Pré-condição** | Para cancelar a solicitação de Suporte, é necessário que o Administrador tenha feito a mesma |
| **Pós-condição** | Após ter cancelado a solicitação, o Administrador não terá mais respostas vindas do Suporte |
| **Sequência típica de eventos** | O Administrador cancela a solicitação de Suporte |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Administrador não deseja cancelar a solicitação de Suporte |

### Cliente (Web)

uc_cliente.png

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Escolher prioridade do atendimento** |
| **Visão Geral** | O cliente deve escolher a prioridade do atendimento a ser feito no estabelecimento |
| **Objetivo** | Escolher prioridade do atendimento que deseja no estabelecimento |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para escolher a prioridade do atendimento, o Cliente deverá estar no estabelecimento |
| **Pós-condição** | Após escolher a prioridade do atendimento, o Cliente deverá escolher o serviço que deseja |
| **Sequência típica de eventos** | Após escolher a prioridade do atendimento, o Cliente deverá escolher o serviço que deseja |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente desiste e vai embora do estabelecimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Escolher Serviço do atendimento** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá escolher os serviços oferecidos pelo estabelecimento |
| **Objetivo** | O cliente poderá escolher os serviços oferecidos no estabelecimento |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para que isso ocorra é necessário que o cliente selecione a prioridade do atendimento que o mesmo deseja. |
| **Pós-condição** | Após escolher o serviço, o cliente deverá tirar a senha de atendimento |
| **Sequência típica de eventos** | O Cliente deverá selecionar o serviço que deseja e aguardar atendimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente desiste e vai embora do estabelecimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Retirar senha de atendimento** |
| **Visão Geral** | O cliente deve retirar a senha no estabelecimento para ser atendido |
| **Objetivo** | O cliente deve retirar a senha de atendimento |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para retirar a senha, o cliente deve ter escolhido a prioridade do atendimento e serviço |
| **Pós-condição** | Após retirar a senha, o cliente deve esperar para ser atendido |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente espera a sua vez e enfim é atendido |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente desiste e vai embora do estabelecimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cancelar Processo** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá cancelar o processo de retirada da senha e desistir do atendimento |
| **Objetivo** | Cancelar Processo |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para que isso aconteça, é necessário que o Cliente cancele o processo no ato de retirar a senha |
| **Pós-condição** | O cliente desiste e vai embora do estabelecimento |
| **Sequência típica de eventos** | O Cliente cancela o processo de retirada da senha e vai embora do estabelecimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Cliente não cancela e continua na fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Inserir código de acesso** |
| **Visão Geral** | O cliente deve inserir o código de acesso para poder visualizar a senha no aplicativo |
| **Objetivo** | O cliente insere o código de acesso no aplicativo e o mesmo permite que ele consulte sua senha |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | O cliente deverá baixar o aplicativo e inserir o código da senha para consulta-la no mesmo |
| **Pós-condição** | Após inserir o código, o cliente poderá consultar sua senha, a senha que está em atendimento, o número de pessoas na fila e desistir do serviço solicitado |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente insere o código da senha, acompanha o processo da mesma no aplicativo, chega sua vez e o ele é atendido. |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente desiste do serviço solicitado e sai do aplicativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Senha** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá visualizar sua senha no aplicativo. |
| **Objetivo** | O cliente visualiza sua senha no aplicativo |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | O cliente deverá baixar o aplicativo e inserir o código da senha para visualizá-la no mesmo |
| **Pós-condição** | O cliente poderá visualizar sua senha, a senha que está em atendimento, o número de pessoas na fila e desistir do serviço solicitado |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente acompanha o processo da senha no aplicativo, chega sua vez e o mesmo é atendido. |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente desiste do serviço solicitado e sai do aplicativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Desistir da fila** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá desistir do serviço solicitado no aplicativo |
| **Objetivo** | Desistir da fila |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para desistir do serviço, o cliente precisará ter inserido o código da senha no aplicativo |
| **Pós-condição** | Após decidir que irá desistir do serviço, o cliente deve sair do aplicativo |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente desiste do serviço solicitado e sai do aplicativo |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente não desiste e aguarda seu atendimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Acompanhar progresso da fila** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá visualizar no aplicativo o número de pessoas que estão para ser atendidas antes do seu atendimento |
| **Objetivo** | Acompanhar o progresso da fila |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para acompanhar o progresso da fila, o cliente precisará ter inserido o código da sua senha no aplicativo |
| **Pós-condição** | Após visualizar, o cliente deve estar atento ao número de pessoas na fila para não perder a sua vez na mesma |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente visualiza o número de pessoas na fila até ser atendido |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente não se atenta e perde sua vez no atendimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Configurar notificações** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá configurar suas notificações no aplicativo |
| **Objetivo** | Configurar notificações |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para configurar as notificações, o cliente precisará ter inserido o código da senha no aplicativo |
| **Pós-condição** | O cliente poderá configurar Atualização de Status: Notificações automáticas, a frequência de atualização, vibrar ao receber notificação, som de notificação e insistência, ou seja, quando chegar sua vez na fila, notificar até a solicitação ser respondida |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente poderá ajustar as configurações de notificações da maneira que desejar, até chegar a vez do mesmo na fila |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente não deseja configurar as notificações no aplicativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Desativar notificações** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá desativar as notificações do aplicativo |
| **Objetivo** | Desativar as notificações do aplicativo |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para desativar as notificações, o cliente precisará ter inserido o código da senha no aplicativo |
| **Pós-condição** | O cliente deverá ir até o menu retrato do aplicativo para desativar as notificações |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente poderá silenciar as notificações da maneira que desejar, até chegar a vez do mesmo na fila |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente não deseja desativar as notificações |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Enviar sugestões** |
| **Visão Geral** | O cliente poderá enviar sugestões através do aplicativo |
| **Objetivo** | Enviar sugestões no aplicativo |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para enviar sugestões, o cliente deverá ter inserido o código da senha no aplicativo |
| **Pós-condição** | O cliente será direcionado ao seu e-mail e lá mandará uma mensagem com as suas sugestões |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente manda suas sugestões e retorna ao aplicativo |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente não deseja mandar sugestões |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Alterar entre senhas de atendimento** |
| **Visão Geral** | Se o Cliente tiver mais de uma senha no aplicativo, o mesmo poderá alterar entre uma senha e outra |
| **Objetivo** | Alterar entre senhas de atendimento |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para alterar entre senhas, o Cliente deve ter mais de uma senha no aplicativo |
| **Pós-condição** | O Cliente poderá navegar entre as suas senhas no aplicativo |
| **Sequência típica de eventos** | O Cliente navega entre suas senhas no aplicativo |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Cliente possui somente uma senha no aplicativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Receber notificações** |
| **Visão Geral** | O cliente recebe notificações sobre status da fila |
| **Objetivo** | Receber notificações |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para receber notificações, é necessário inserir o código de acesso no aplicativo |
| **Pós-condição** | O Cliente receberá notificações sobre o status de atendimento da fila |
| **Sequência típica de eventos** | O Cliente receberá notificações sobre o status de atendimento da fila |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente desativa as notificações no aplicativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Guichê para atendimento** |
| **Visão Geral** | O cliente visualiza o Guichê que será atendido |
| **Objetivo** | Visualizar Guichê para atendimento |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para o Cliente visualizar o guichê de atendimento, é necessário que o mesmo tenha inserido o código de acesso no aplicativo |
| **Pós-condição** | O Cliente visualiza o guichê que será atendido |
| **Sequência típica de eventos** | O cliente visualiza o guichê que será atendido e se encaminha até o estabelecimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Cliente desiste da fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar nome do Funcionário para atendimento** |
| **Visão Geral** | Visualizar o nome do Funcionário para atendimento |
| **Objetivo** | Visualizar o nome do Funcionário que vai realizar o atendimento do Cliente |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para o Cliente visualizar o nome do Funcionário, o mesmo deve receber um aviso do aplicativo de que chegou a sua vez de atendimento |
| **Pós-condição** | O Cliente é atendido pelo Funcionário |
| **Sequência típica de eventos** | O Cliente visualiza o nome do Funcionário que vai realizar o atendimento e se encaminha até o estabelecimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cliente desiste da fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar FAQ** |
| **Visão Geral** | O Cliente poderá visualizar o FAQ no aplicativo |
| **Objetivo** | Visualizar FAQ |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para visualizar o FAQ, é necessário que o Cliente esteja autenticado no aplicativo |
| **Pós-condição** | No FAQ irá conter as dúvidas mais frequentes dos usuários do aplicativo TW314 |
| **Sequência típica de eventos** | O Cliente visualiza o FAQ e o mesmo o auxilia nas dúvidas |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Cliente desiste da fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Sair do aplicativo** |
| **Visão Geral** | O Cliente poderá sair do aplicativo |
| **Objetivo** | Sair do aplicativo |
| **Ator Primário** | Cliente |
| **Pré-condição** | Para sair do aplicativo, é necessário que o Cliente esteja nele |
| **Pós-condição** | O Cliente sai do aplicativo, mas mesmo assim, ainda é informado sobre o progresso da fila |
| **Sequência típica de eventos** | O Cliente sai do aplicativo, mas mesmo assim, ainda é informado sobre o progresso da fila |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Cliente não deseja sair do aplicativo |

### Funcionário

uc_funcionario.png

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Chamar próximo da fila** |
| **Visão Geral** | O funcionário do estabelecimento deve chamar o próximo da fila de atendimento |
| **Objetivo** | Chamar próximo da fila |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para chamar a próxima senha, o funcionário precisará estar logado no sistema |
| **Pós-condição** | Após logar no sistema, o mesmo deverá exibir a senha para o funcionário do estabelecimento |
| **Sequência típica de eventos** | O sistema irá exibir a próxima senha |
| **Sequência alternativa de eventos** | Caso não exista um próximo na fila, o sistema irá avisa-lo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar relatório** |
| **Visão Geral** | O funcionário poderá visualizar seu relatório pessoal de atendimento |
| **Objetivo** | Visualizar relatório |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para visualizar o relatório, o funcionário precisará estar logado no sistema |
| **Pós-condição** | Será exibido o relatório para o funcionário do estabelecimento |
| **Sequência típica de eventos** | O sistema irá exibir os relatórios, e o funcionário terá a opção de imprimi-los |
| **Sequência alternativa de eventos** | O funcionário pode não ter relatório, se o mesmo for um recém contratado |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Iniciar atendimento** |
| **Visão Geral** | O Funcionário deverá iniciar atendimento |
| **Objetivo** | Finalizar atendimento |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para iniciar atendimento, o funcionário deverá estar logado no sistema e ter pessoas na fila para ser atendidas |
| **Pós-condição** | Se houver pessoas na fila, o Funcionário inicia o atendimento |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário inicia o atendimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há pessoas na fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Finalizar atendimento** |
| **Visão Geral** | O Funcionário finaliza o atendimento |
| **Objetivo** | Finalizar atendimento |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para finalizar o atendimento, o funcionário deverá iniciar o mesmo |
| **Pós-condição** | O Funcionário finaliza o atendimento |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário finaliza o atendimento e o Cliente vai embora |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há pessoas na fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar progresso de atendimento** |
| **Visão Geral** | O Funcionário poderá visualizar o progresso de atendimento, através de um cronometro |
| **Objetivo** | Visualizar progresso de atendimento |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para visualizar o progresso de atendimento, o Funcionário necessita iniciar um atendimento |
| **Pós-condição** | O Funcionário visualiza o progresso do atendimento |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário visualiza o progresso do atendimento e o encerra |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há pessoas na fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar senha em atendimento** |
| **Visão Geral** | O Funcionário visualiza senha em atendimento |
| **Objetivo** | Visualizar senha em atendimento |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para visualizar senha em atendimento, o Funcionário necessita iniciar um atendimento |
| **Pós-condição** | O Funcionário visualiza senha em atendimento |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário visualiza senha em atendimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há pessoas na fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar senhas de atendimento seguintes** |
| **Visão Geral** | O Funcionário visualizar senhas de atendimento seguintes |
| **Objetivo** | Visualizar senhas de atendimento seguintes |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para visualizar senhas de atendimento seguintes, é necessário haver Clientes na fila |
| **Pós-condição** | O Funcionário visualiza senhas de atendimento seguintes |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário visualiza senhas de atendimento seguintes |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há pessoas na fila |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Guichês** |
| **Visão Geral** | O Funcionário deve visualizar guichês para selecionar em qual o mesmo se encontra |
| **Objetivo** | Visualizar guichês |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para visualizar guichês, o Funcionário precisa estar logado no sistema |
| **Pós-condição** | Após visualizar guichês, o funcionário deve selecionar em qual guichê o mesmo se encontra |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário visualiza os guichês e seleciona em qual guichê o mesmo se encontra |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário não esta logado no sistema para visualizar guichês |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Selecionar Guichê** |
| **Visão Geral** | O Funcionário deve selecionar o guichê que o mesmo se encontra |
| **Objetivo** | Selecionar guichê de realização do atendimento |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para selecionar o guichê, o Funcionário necessita visualizar guichês |
| **Pós-condição** | O Funcionário seleciona o guichê |
| **Sequência típica de eventos** | O funcionário seleciona o guichê para realizar atendimentos |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário não esta logado no sistema para selecionar o guichê |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Solicitar Suporte** |
| **Visão Geral** | Solicitar os serviços oferecidos pelo suporte |
| **Objetivo** | Solicitar os serviços do suporte |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Estar com o estabelecimento cadastrado |
| **Pós-condição** | Solicitar o suporte |
| **Sequência típica de eventos** | O suporte atenderá à solicitação |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário cancela a solicitação ao suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Anexar detalhes na solicitação de Suporte** |
| **Visão Geral** | Anexar imagens, descrições do problema ou dúvidas na solicitação de Suporte |
| **Objetivo** | Anexar detalhes na solicitação de Suporte |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para anexar algum detalhe, é necessário que o Funcionário tenha aberto uma solicitação de Suporte |
| **Pós-condição** | Após abrir a solicitação, o Funcionário poderá adicionar imagens, descrições referentes ao problema. |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário anexa os detalhes à solicitação e o Suporte recebe a mesma |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário não deseja enviar anexos detalhados para o Suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Adicionar comentário à solicitação** |
| **Visão Geral** | Adicionar comentários à solicitação |
| **Objetivo** | Adicionar comentários à solicitação |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para adicionar comentários na solicitação, é necessário que o Funcionário queira enviar a mesma |
| **Pós-condição** | Após adicionar comentários à solicitar, a mesma poderá ser enviada ao Suporte |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário adiciona comentários à solicitação |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário não deseja acrescentar comentários à solicitação |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Solicitação de Suporte** |
| **Visão Geral** | Visualizar a Solicitação de Suporte |
| **Objetivo** | Visualizar a solicitação de Suporte |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para visualizar a solicitação é necessário que o Funcionário tenha feito a mesma |
| **Pós-condição** | Após ser feita a solicitação de suporte o Funcionário poderá visualiza-la |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário visualiza as solicitações de Suporte |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário não deseja visualizar suas solicitações de Suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cancelar solicitação de Suporte** |
| **Visão Geral** | O Funcionário poderá cancelar a solicitação de Suporte |
| **Objetivo** | Cancelar solicitação de Suporte |
| **Ator Primário** | Funcionário |
| **Pré-condição** | Para cancelar solicitação de Suporte, é necessário que o Funcionário tenha solicitado a mesma |
| **Pós-condição** | Após ser feita o cancelamento da solicitação, o Suporte não responderá mais a mesma |
| **Sequência típica de eventos** | O Funcionário cancela a solicitação de suporte |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Funcionário não deseja cancelar a solicitação de Suporte |

### Visitante

uc_visitante.png

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar como o sistema funciona** |
| **Visão Geral** | O visitante poderá ler informações sobre o sistema no site do mesmo |
| **Objetivo** | Visualizar como o sistema funciona |
| **Ator Primário** | Visitante |
| **Pré-condição** | Para ler informações sobre o sistema, o visitante precisará entrar no site |
| **Pós-condição** | O visitante poderá visualizar como funciona o sistema, os clientes que aderiram ao sistema, o contato dos desenvolvedores e contratar o serviço pelo site |
| **Sequência típica de eventos** | O visitante se informa sobre o sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O visitante não se interessa pelo sistema e sai do site |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar alguns clientes** |
| **Visão Geral** | O visitante poderá visualizar alguns clientes que aderiram ao sistema TW314 |
| **Objetivo** | Visualizar alguns clientes |
| **Ator Primário** | Visitante |
| **Pré-condição** | Para visualizar alguns clientes, o visitante precisa entrar no site |
| **Pós-condição** | O visitante visualiza alguns clientes |
| **Sequência típica de eventos** | O visitante se interessa e adere ao sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O visitante sai do site |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Entrar em contato** |
| **Visão Geral** | O visitante poderá entrar em contato com os desenvolvedores do sistema pelo site dos mesmos |
| **Objetivo** | Entrar em contato com os desenvolvedores do sistema |
| **Ator Primário** | Visitante |
| **Pré-condição** | Para entrar em contato, o visitante precisará mandar uma mensagem através do site |
| **Pós-condição** | A mensagem será enviada |
| **Sequência típica de eventos** | O visitante receberá um feedback |
| **Sequência alternativa de eventos** | O visitante não deseja entrar em contato |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Contratar serviço** |
| **Visão Geral** | O visitante poderá contratar o serviço através do site |
| **Objetivo** | Contratar serviço |
| **Ator Primário** | Visitante |
| **Pré-condição** | Para contratar o serviço, o visitante precisará mandar uma mensagem através do site |
| **Pós-condição** | A mensagem será enviada |
| **Sequência típica de eventos** | O visitante receberá um feedback |
| **Sequência alternativa de eventos** | O visitante não deseja contratar o serviço |

### 

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar dados da empresa** |
| **Visão Geral** | O visitante poderá visualizar dados da empresa TW314 |
| **Objetivo** | Visualizar dados da empresa |
| **Ator Primário** | Visitante |
| **Pré-condição** | Para visualizar dados da empresa, o visitante necessita acessar o site |
| **Pós-condição** | O visitante poderá visualizar dados como o nome da empresa e alguns clientes da empresa |
| **Sequência típica de eventos** | O visitante visualiza dados da empresa |
| **Sequência alternativa de eventos** | O visitante não deseja visualizar os dados da empresa |

### Suporte

uc_suporte.png

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cadastrar estabelecimento** |
| **Visão Geral** | O suporte deverá cadastrar os estabelecimentos que desejam possuir o sistema |
| **Objetivo** | Cadastrar estabelecimento |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para ser cadastrado, o estabelecimento deve possuir CNPJ e entrar em contato com o suporte |
| **Pós-condição** | É realizado o cadastro do estabelecimento no sistema |
| **Sequência típica de eventos** | O estabelecimento receberá o suporte para a instalação do sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O cadastro não será concluído, caso o estabelecimento não forneça os seus dados corretamente para o suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cadastrar administrador** |
| **Visão Geral** | O suporte deve cadastrar o administrador do estabelecimento |
| **Objetivo** | Cadastrar administrador do estabelecimento |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para cadastrar, o estabelecimento deverá fornecer os dados do usuário administrador |
| **Pós-condição** | O suporte enviará uma notificação ao administrador do estabelecimento com seu login e senha do sistema |
| **Sequência típica de eventos** | O administrador irá acessar o sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | Caso o administrador não consiga acessar o sistema, o mesmo deverá contatar o suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Editar estabelecimento** |
| **Visão Geral** | O suporte poderá realizar alterações do estabelecimento |
| **Objetivo** | Editar estabelecimento |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para alterar estabelecimento, o mesmo precisa estar cadastrado no sistema |
| **Pós-condição** | O suporte poderá alterar o administrador, inativar estabelecimento ou reativar estabelecimento |
| **Sequência típica de eventos** | O estabelecimento será alterado |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja alterar o estabelecimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Inativar estabelecimento** |
| **Visão Geral** | O suporte poderá inativar o estabelecimento |
| **Objetivo** | Inativar estabelecimento |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para inativar estabelecimento, o mesmo deve estar cadastrado e estar ativo no sistema |
| **Pós-condição** | O estabelecimento será inativado |
| **Sequência típica de eventos** | O estabelecimento não poderá fazer uso dos recursos do sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja inativar o estabelecimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Ativar estabelecimento** |
| **Visão Geral** | O suporte poderá ativar o estabelecimento |
| **Objetivo** | Ativar estabelecimento |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para ativar estabelecimento, o Suporte deve alterar o status do mesmo para Ativo |
| **Pós-condição** | O estabelecimento será ativado |
| **Sequência típica de eventos** | O estabelecimento poderá fazer uso dos recursos do sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja ativar o estabelecimento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar administrador** |
| **Visão Geral** | Visualizar administrador cadastrado no sistema |
| **Objetivo** | Visualizar administrador |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para visualizar administrador, o mesmo precisa estar cadastrado no sistema |
| **Pós-condição** | O Suporte visualiza os administradores cadastrados no sistema |
| **Sequência típica de eventos** | O Suporte visualiza os administradores cadastrados no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O administrador ainda não é cadastrado no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Responder solicitações** |
| **Visão Geral** | O suporte deve atender à solicitação feita pelo estabelecimento |
| **Objetivo** | Responder solicitações |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para atender à solicitação, o estabelecimento precisará enviar uma mensagem ao suporte, informando o problema |
| **Pós-condição** | O suporte diagnosticará e irá solucionar o problema |
| **Sequência típica de eventos** | O suporte solucionará o problema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O estabelecimento cancela a solicitação de suporte |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar solicitações** |
| **Visão Geral** | O Suporte visualiza as solicitações dos estabelecimentos |
| **Objetivo** | Visualizar solicitações |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para visualizar solicitações, é necessário que haja alguma solicitação pendente |
| **Pós-condição** | O Suporte responderá a solicitação |
| **Sequência típica de eventos** | O Suporte resolve o problema do estabelecimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Suporte não deseja visualizar as solicitações |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cadastrar serviços** |
| **Visão Geral** | O Suporte deverá cadastrar serviços que serão utilizados nos estabelecimentos |
| **Objetivo** | Cadastrar serviços |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para cadastrar serviços, o Suporte deverá estar logado no sistema |
| **Pós-condição** | O Suporte poderá visualizar os serviços cadastrados no sistema |
| **Sequência típica de eventos** | O Suporte poderá visualizar os serviços cadastrados |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há serviço para ser cadastrado, ou o mesmo já está cadastrado no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar solicitações de serviços** |
| **Visão Geral** | O Suporte deverá visualizar as solicitações de serviços enviadas pelo administrador dos estabelecimentos |
| **Objetivo** | Visualizar solicitações de serviços |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para visualizar solicitações de serviços, é necessário que há alguma solicitação |
| **Pós-condição** | O Suporte visualiza solicitações de serviços |
| **Sequência típica de eventos** | O suporte visualiza a solicitação de serviço, e cadastra o mesmo no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há solicitações de serviços no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar serviços** |
| **Visão Geral** | O Suporte visualiza os serviços cadastrados no sistema |
| **Objetivo** | Visualizar serviços |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para visualizar serviço, é necessário que o mesmo esteja cadastrado no sistema |
| **Pós-condição** | O Suporte poderá visualizar o serviço |
| **Sequência típica de eventos** | O serviço é cadastrado no sistema e o mesmo é visualizado |
| **Sequência alternativa de eventos** | O serviço ainda não é cadastrado no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Ativar serviços** |
| **Visão Geral** | O suporte poderá ativar o serviços |
| **Objetivo** | Ativar serviços |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para ativar serviço, o Suporte deve alterar o status do mesmo para Ativo |
| **Pós-condição** | O serviço será ativado |
| **Sequência típica de eventos** | O serviço estará disponível no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja ativar o serviço ou o mesmo já está ativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Inativar serviços** |
| **Visão Geral** | O suporte poderá inativar |
| **Objetivo** | Inativar serviços |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para inativar serviço, o Suporte deve alterar o status do mesmo para Inativo |
| **Pós-condição** | O serviço será inativado |
| **Sequência típica de eventos** | O serviço estará indisponível no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja inativar o serviço |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Editar serviços** |
| **Visão Geral** | O Suporte poderá realizar qualquer alteração nos serviços |
| **Objetivo** | Editar serviços |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para alterar serviço, o mesmo precisa estar cadastrado no sistema |
| **Pós-condição** | O serviço será alterado |
| **Sequência típica de eventos** | O serviço será cadastrado e poderá ser alterado |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja alterar o serviço |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Cadastrar ramos de atividade** |
| **Visão Geral** | O Suporte deverá cadastrar ramos de atividade que pertencerão aos estabelecimento |
| **Objetivo** | Cadastrar ramos de atividade |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para cadastrar ramos de atividade, o Suporte deverá estar logado no sistema |
| **Pós-condição** | O Suporte poderá visualizar os ramos cadastrados no sistema |
| **Sequência típica de eventos** | O Suporte poderá visualizar os ramos cadastrados |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há ramo para ser cadastrado, ou o mesmo já está cadastrado no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar ramos de atividades** |
| **Visão Geral** | O Suporte visualiza os ramos de atividades cadastrados no sistema |
| **Objetivo** | Visualizar ramos de atividades |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para visualizar ramo de atividade, é necessário que o mesmo esteja cadastrado no sistema |
| **Pós-condição** | O Suporte poderá visualizar o ramo de atividade |
| **Sequência típica de eventos** | O ramo de atividade é cadastrado no sistema e o mesmo é visualizado |
| **Sequência alternativa de eventos** | O ramo de atividade ainda não é cadastrado no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Ativar ramos de atividades** |
| **Visão Geral** | O suporte poderá ativar os ramos de atividade |
| **Objetivo** | Ativar ramos de atividades |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para ativar ramo de atividade, o Suporte deve alterar o status do mesmo para Ativo |
| **Pós-condição** | O ramo de atividade será ativado |
| **Sequência típica de eventos** | O ramo de atividade estará disponível no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja ativar o ramo de atividade ou o mesmo já está ativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Inativar ramos de atividades** |
| **Visão Geral** | O suporte poderá inativar ramos de atividades |
| **Objetivo** | Inativar ramos de atividades |
| **Ator Primário** | Suporte |
| **Pré-condição** | Para inativar ramo de atividade, o Suporte deve alterar o status do mesmo para Inativo |
| **Pós-condição** | O ramo de atividade será inativado |
| **Sequência típica de eventos** | O ramo de atividade estará indisponível no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O suporte não deseja inativar o ramo de atividade |

**Sistema**

uc_sistema.png

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Gerar relatório** |
| **Visão Geral** | O sistema deverá gerar relatório para os usuários |
| **Objetivo** | Gerar relatório |
| **Ator Primário** | Sistema |
| **Pré-condição** | Para gerar relatório, os usuários do sistema necessitam selecionar o que desejam para que seja gerado |
| **Pós-condição** | O relatório será gerado e o usuário poderá imprimi-lo |
| **Sequência típica de eventos** | O relatório é gerado conforme as especificações dos usuários do sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O sistema não está capacitado para gerar relatórios no momento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Instruir usuário para utilização do sistema** |
| **Visão Geral** | Instruir usuário para utilização do sistema com cards instrucionais |
| **Objetivo** | Instruir usuário para utilização do sistema |
| **Ator Primário** | Sistema |
| **Pré-condição** | Para o sistema instruir o usuário, o mesmo precisa estar logado no mesmo |
| **Pós-condição** | O usuário será instruído através de card, uma ferramenta chamada “IntroJS”. |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário é instruído pelo sistema sem dúvidas |
| **Sequência alternativa de eventos** | O usuário não deseja ser instruído pelo sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Instruir usuário para download do aplicativo** |
| **Visão Geral** | O sistema deverá instruir o usuário para download do aplicativo através do terminal, no ato da retirada da senha |
| **Objetivo** | Instruir usuário para download do aplicativo |
| **Ator Primário** | Sistema |
| **Pré-condição** | Para instruir usuário para o download do aplicativo, é necessário que o usuário esteja no terminal para retirar a senha |
| **Pós-condição** | Na tela do terminal, será exibida a instrução para o download do aplicativo |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário faz download do aplicativo e o utiliza até o momento do seu atendimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | O aplicativo não está disponível para download no momento |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Notificar usuário** |
| **Visão Geral** | O sistema deve notificar o usuário, através do aplicativo, a cada mudança no processo da fila de atendimento |
| **Objetivo** | Notificar usuário |
| **Ator Primário** | Sistema |
| **Pré-condição** | Para o sistema notificar o usuário, o mesmo deverá ter feito o download do aplicativo |
| **Pós-condição** | O usuário deverá estar com as notificações ativadas no aplicativo para ser avisado a cada mudança da fila de atendimento |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário é avisado a cada mudança da fila |
| **Sequência alternativa de eventos** | O usuário silencia o aplicativo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Iniciar fila de atendimento** |
| **Visão Geral** | O Sistema deve iniciar a fila assim que o Funcionário entrar na sua página de atendimento |
| **Objetivo** | Iniciar fila de atendimento |
| **Ator Primário** | Sistema |
| **Pré-condição** | Para o sistema iniciar a fila de atendimento, o funcionário necessita estar na sua página de atendimento na web |
| **Pós-condição** | Se tiver alguém na fila, o sistema iniciará a mesma |
| **Sequência típica de eventos** | O Sistema inicia a fila de atendimento |
| **Sequência alternativa de eventos** | Não há ninguém na fila para inicia-la |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Gerar código de acesso mobile** |
| **Visão Geral** | O Sistema deverá gerar um código de acesso para cada senha retirada no terminal do estabelecimento |
| **Objetivo** | Gerar código de acesso mobile |
| **Ator Primário** | Sistema |
| **Pré-condição** | Para gerar o código de acesso ao aplicativo, o usuário deverá retirar a senha de atendimento |
| **Pós-condição** | O código será gerado e o usuário deverá se autenticar no aplicativo com o mesmo |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário acessa o aplicativo com o código de acesso |
| **Sequência alternativa de eventos** | O Sistema, por algum problema, não gera o código de acesso mobile |

**Usuários**



|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Redefinir senha de acesso** |
| **Visão Geral** | Caso os usuários do sistema não estejam conseguindo entrar no mesmo, eles podem redefinir a senha de acesso |
| **Objetivo** | Redefinir senha de acesso |
| **Ator Primário** | Funcionário, Administrador e Suporte |
| **Pré-condição** | Para que a senha seja redefinida, é necessário que o usuário escolha a opção de redefinir senha |
| **Pós-condição** | Após escolher a opção de redefinição de senha, o mesmo terá que inserir seu e-mail cadastrado no sistema e será enviada uma senha para que o mesmo consiga entrar |
| **Sequência típica de eventos** | O e-mail será enviado e logo depois ele poderá inserir uma nova senha que desejar |
| **Sequência alternativa de eventos** | O sistema permitiu que o usuário logasse com sua antiga senha |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Entrar no sistema (Fazer login no sistema)** |
| **Visão Geral** | Os usuários deverão entrar no sistema com e-mail e senha correspondente com as que foram cadastradas |
| **Objetivo** | Entrar no sistema |
| **Ator Primário** | Funcionário, Administrador e Suporte |
| **Pré-condição** | Para que os usuários consigam entrar no sistema, é necessário que os mesmos informem o e-mail e a senha cadastrada |
| **Pós-condição** | Os usuários poderão navegar dentro do sistema |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário entra no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O usuário, por algum motivo, não consegue entrar no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Sair do sistema (Fazer logout no sistema)** |
| **Visão Geral** | O usuário poderá sair do sistema quando desejar |
| **Objetivo** | Sair do sistema |
| **Ator Primário** | Funcionário, Administrador e Suporte |
| **Pré-condição** | Para que o usuário saia do sistema, é necessário que ele entre no mesmo |
| **Pós-condição** | Para entrar no sistema, o usuário necessita informar ao mesmo seu e-mail e senha cadastrada |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário faz logout no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O usuário não deseja fazer logout no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar Perfil** |
| **Visão Geral** | O usuário poderá visualizar seu perfil no sistema |
| **Objetivo** | Visualizar perfil |
| **Ator Primário** | Funcionário, Administrador e Suporte |
| **Pré-condição** | Para visualizar seu perfil, o usuário precisa estar cadastrado no sistema |
| **Pós-condição** | O usuário visualiza seu perfil no sistema |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário visualiza seu perfil no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O usuário ainda não é cadastrado no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Editar perfil** |
| **Visão Geral** | O usuário poderá editar seu perfil no sistema |
| **Objetivo** | Editar perfil |
| **Ator Primário** | Funcionário, Administrador e Suporte |
| **Pré-condição** | Para editar perfil, é necessário que o usuário esteja cadastrado no sistema |
| **Pós-condição** | O usuário edita o seu perfil |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário edita o seu perfil no sistema |
| **Sequência alternativa de eventos** | O usuário ainda não é cadastrado no sistema |

|  |  |
| --- | --- |
| **Caso de Uso** | **Visualizar como o sistema funciona** |
| **Visão Geral** | O usuário poderá visualizar como o sistema funciona |
| **Objetivo** | Visualizar como o sistema funciona |
| **Ator Primário** | Funcionário, Administrador e Suporte |
| **Pré-condição** | Para visualizar como o sistema funciona, é necessário que o usuário esteja logado no mesmo |
| **Pós-condição** | Após entrar no sistema, o usuário terá acesso à instruções em cards para orientá-lo |
| **Sequência típica de eventos** | O usuário se informa como o sistema funciona |
| **Sequência alternativa de eventos** | O usuário ainda não entrou no sistema |