

Identificador: 003

Nome do caso de uso: Avaliar Serviço

Atores: Cliente

Visão geral: Esse caso de uso descreve como o cliente realizará o feedback.

Fluxo de Eventos Normal:

1. O caso de uso começa quando o usuário, após o serviço, recebe uma caixa de texto interativa para avaliar os resultados.
2. O usuário escolhe realizar o feedback de forma anônima ou pular.
3. Após entrar na página de feedback, o sistema oferece uma tela interativa com estrelas para o usuário escolher (de 1 a 5). A contagem de estrelas realizará a nota do serviço (1 – péssimo, 2 – ruim, 3 – regular, 4 – bom, 5 – ótimo).
4. Após isso, o usuário pode escrever um comentário sobre o serviço, avaliando de forma mais assertiva (opcional).
5. O sistema mostra uma caixa de texto interativa para o usuário enviar o feedback.

Fluxo de Eventos de Exceção:

E1. No caso 2, o usuário pode escolher se deseja fazer a avaliação ou não:

- Caso o usuário escolha fazer a avaliação, será levado à página de feedback.
- Caso o usuário escolha retornar, será levado à página principal do sistema (página de serviços).

E2. No passo 4, o usuário receberá um limite de caracteres (200). Caso ultrapasse, será informado que o comentário digitado excedeu o número de caracteres.