**Documento de Casos de Uso**

Chatbot - Código de Defesa do Consumidor

Data de Criação: 23/10/2017

Versão: 01.00

**Responsável:**

Diego Novaes

novaesdiego@hotmail.com

Tércio Souza

terciodejesus@gmail.com

**HISTÓRICO DE REVISÕES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DATA** | **RESPONSÁVEL** | **MUDANÇA** |
| 12/6/2017 | Tércio Souza | Criação do documento e adição dos casos de uso iniciais (UC01 até UC04) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**1. Introdução**

Este documento apresenta os casos de uso especificados do projeto com base no documento de requisitos.

**2. Casos de Uso**

Esta seção apresenta o conjunto de casos de uso especificados para o produto

**UC 01 – Abrir Queixa**

**Ator:** Usuário

**Pré condição:** -

**Pós condição:** Contato com o chatbot (UC 02)

**Fluxo Básico:**

1. O usuário digita a queixa no input texto.
2. O sistema mostra mensagem de carregando.
3. O sistema processa a queixa inicial.
4. O sistema envia a queixa inicial para o chatbot.
5. -

**Fluxo Alternativo:**

[Fluxo Alternativo I – Campo Obrigatório]

1. O sistema informa ao usuário que o campo não foi preenchido (alteração da cor) e solicita o preenchimento.
2. O usuário preenche o campo obrigatório e confirma abertura da queixa
3. O sistema apresenta uma mensagem de confirmação do registro da queixa.
4. -

[Fluxo Alternativo II – Registro de queixa não realizado]

1. O sistema informa ao usuário que ocorreu um problema e o abertura da queixa não pode ser realizado.
2. O sistema direciona o usuário para a tela inicial.

**UC 02 – Contato com o Chatbot**

**Ator:** Sistema

**Pré condição:** Queixa registrada.

**Pós condição: -**.

**Fluxo Básico:**

1. O sistema inicia o contato com o usuário.
2. O sistema informa que está processando a queixa informada pelo usuário.

**Fluxo Alternativo:**

[Fluxo Alternativo I – Contato não iniciado]

1. O sistema informa ao usuário que ocorreu um problema e o registro da queixa não pode ser realizado.
2. O sistema direciona o usuário para a tela inicial.

**UC 03 – Processamento da Queixa**

**Ator:** Sistema

**Pré condição:** Usuário estabeleceu contato com o chatbot.

**Pós condição: -**.

**Fluxo Básico:**

1. O sistema web recebe a query informada pelo usuário.
2. O sistema realiza um processamento de palavras chaves na query.
3. O sistema realiza uma indexação nos artigos comparando as palavras chaves da query com as do documento.
4. Baseado nos resultados encontrados, o sistema realiza novas perguntas ao usuário.
5. Processo se repete até atingir um número de artigos estipulados pelo desenvolvedor.

**Fluxo Alternativo:**

[Fluxo Alternativo I – Erro de processamento]

1. O sistema informa ao usuário que ocorreu um problema no processamento da query.
2. O sistema solicita ao usuário realizar novamente o registro da queixa.
3. O sistema disponibiliza ao usuário o campo de descrição para o registro da queixa.

**UC 04 – Gerar Relatório da queixa analisada**

**Ator:** Usuário

**Pré condição:**

* O sistema encontrou texto Legal (artigo) baseado no contato realizado com o usuário.
* Usuário deve estar registrado no sistema.

**Pós condição:** Uma nova tela irá abrir com o PDF do relatório da queixa analisada..

**Fluxo Básico:**

1. Usuário finaliza a conversa com o chat após visualizar o resultado.
2. O sistema mostra uma nova tela ao usuário com opções de iniciar uma nova queixa e gerar relatório da queixa.
3. Usuário clica em gerar relatório da queixa.
4. A queixa é registrada pelo sistema com o usuário.
5. O sistema gera um relatório em formato PDF.
6. Usuário é redirecionado para tela inicial do sistema.

**Fluxo Alternativo:**

[Fluxo Alternativo I – Usuário não é registrado]

1. O sistema mostra o resultado encontrado através da conversa realizada com o usuário.
2. Usuário finaliza a conversa com o chat após visualizar o resultado.
3. A queixa é registrada pelo sistema com usuário desconhecido.
4. Usuário é redirecionado para tela inicial do sistema.

[Fluxo Alternativo II – Relatório não gerado]

1. O sistema informa ao usuário que ocorreu um problema ao gerar o relatório.
2. O sistema solicita ao usuário que clique novamente em gerar relatório da queixa.

**Apêndice A**

Este apêndice apresenta os campos dos casos de uso do projeto.

* **Usuário**: Nome, Sobrenome, Login, Senha, Email, Série do campeonato, Times que o usuário pode escolher com base na respectiva série. Todos os campos são obrigatórios.
* **Queixa:** Descrição da queixa. Campo obrigatório.