**CSU03 – Gerenciar Central de Atendimento**

**Seção**: Principal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Importância** | 60 (Risco Baixo e Prioridade Média). | |
| **Sumário** | Atendimento às dúvidas e sugestões dos moradores. | |
| **Atores Primários** | Administrador do sistema,Síndico. | |
| **Atores Secundários** | Morador. | |
| **Pré-condição** | O ator fez a rotina de autenticação no sistema conforme o caso de uso CSU22-Autenticar no sistema. | |
| **Pós-Condição** | - | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
| 1. 1. Ator seleciona a opção Atendimento no menu. | | 2. Sistema exibe na tela a lista da caixa de entrada, assim como as opções disponíveis.  a) Caixa de entrada – ver seção Caixa de entrada;  b) Resolvido – ver seção Resolvido;  c) Em análise – ver seção Em análise;  d) Voltar – volta para a tela anterior. |
| 3. Ator escolhe a opção que deseja. | |  |

**Seção:** Caixa de entrada.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sumário** | Entrada de dúvidas/sugestões. | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
|  | | 1. Sistema exibe a lista de mensagens na caixa de entrada identificadas por remetente e assunto. |
| 2. Ator seleciona a entrada que deseja responder/analisar. | | 3. Sistema exibe formulário com o texto da mensagem selecionada . Assim como as opções disponíveis:   1. Enviar Resposta Rápida – ver seção Enviar Resposta Rápida; 2. Responder – ver seção Responder; 3. Em análise – Marca a mensagem como “Em análise”; 4. Resolvido – Marca a mensagem como “Resolvido”; 5. Voltar – Volta para a tela anterior, |
| 4. Ator seleciona uma das opções. | |  |

**Seção:** Resolvido

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sumário** | Dúvidas/sugestões respondidas e resolvidas. | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
|  | | 1. Sistema exibe lista com as mensagens que já foram respondidas/resolvidas e a opção voltar. |
| 1. Ator seleciona a mensagem que deseja visualizar. | | 1. 3. Sistema exibe formulário com o texto. Assim como as opções disponíveis:    * + 1. Enviar Resposta Rápida - ver seção Enviar Resposta Rápida.        2. Responder – ver seção Responder.        3. Em análise - – Marca a mensagem como “Em análise”        4. Excluir – exclui uma mensagem.        5. Voltar – volta para a tela anterior. |
| 4. Ator seleciona opção que deseja. | |  |

**Seção:** Em análise.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sumário** | Diretivas em análise. | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
|  | | 1. Sistema exibe lista com as mensagens que estão em análise e a opção voltar. |
| 2. Ator seleciona a mensagem que deseja visualizar. | | 3. Sistema exibe formulário com o texto. Assim como as opções disponíveis:   1. Escolher prioridade – Ator seleciona a prioridade (Baixa, Média e Alta). 2. Enviar Resposta Rápida – ver seção Enviar Resposta Rápida. 3. Responder – ver seção Responder. 4. Resolvido - Marca a mensagem como “Resolvido”. 5. Voltar – volta para a tela anterior. |

**Seção:** Enviar Resposta Rápida.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sumário** | Enviar uma resposta já existente. | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
|  | | 1. Sistema exibe uma lista com as perguntas e respostas mais frequentes, além das opções:  a) Visualizar  b) Enviar  c) Voltar. |
| 2. Ator seleciona uma das perguntas e clica em uma das opções disponíveis. | | 3. Caso a opção seja:  a) Visualizar – ver seção Responder  b) Enviar – Envia a resposta ao morador e exibe a mensagem “Email Enviado com Sucesso”.  c) Voltar – Volta a tela anterior |

**Seção:** Responder.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sumário** | Responder a uma dúvida ou sugestão. | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
|  | | 1. Sistema exibe formulário em branco para preenchimento da nova mensagem (Destinatário e a mensagem). Assim como as opções “Salvar como resposta rápida e enviar”, “Enviar e Voltar”. |
| 2. Ator preenche os campos e escolhe uma das opções. | | 3. Ação do sistema:  a) Salvar como resposta rápida e enviar – salva mensagem como rápida, envia a mensagem e exibe a mensagem “Salvo com sucesso”.  b) Enviar – envia a mensagem e exibe a mensagem “Email enviado com sucesso”.  c) Voltar – volta para a tela anterior. |
| **Fluxo de Exceção** | | | |
| **Linha 3:** Erro ao enviar, sistema exibe a mensagem “Ocorreu um erro e o email não foi enviado”, sistema volta para linha 2. | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Histórico** | | |
| Data | Pessoa | Alteração |
|  |  |  |