**CSU24 – Central de atendimento**

**Seção**: Principal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Importância** | 40 (Risco Baixo e Prioridade Baixa) | |
| **Sumário** | O morador poderá contatar o síndico ou o administrador do sistema. | |
| **Atores Primários** | Morador. | |
| **Atores Secundários** | Síndico, Administrador. | |
| **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 deseja enviar um e-mail diretamente para o síndico ou para o administrador do sistema. | |  |
| 2. Ator escolhe a opção “Atendimento” no menu. | | 3. Sistema exibe uma tela com as opções:  a) Escrever e-mail – ver seção Escrever e-mail.  b) Respostas – ver seção Respostas.  c) Perguntas frequentes – ver seção Perguntas frequentes  d) Voltar – volta para a tela anterior. |
| 4. Ator seleciona uma das opções disponíveis. | |  |

**Seção:** Escrever e-mail

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sumário** | Escrever e enviar um e-mail para o síndico ou para o administrador do sistema. | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
| 1. Ator seleciona a opção “Escrever e-mail”. | | 2. Sistema exibe uma caixa para a seleção do destinatário, um campo para o preenchimento da mensagem e o botão Enviar. |
| 3. Ator seleciona o destinatário, escreve a mensagem e clica em Enviar. | | 4. Sistema envia o e-mail e exibe a mensagem “E-mail enviado com sucesso. ” |
| **Fluxo Exceção** | | |
| **Linha 4**. Erro ao enviar. Sistema não envia o e-mail e exibe a mensagem “Ocorreu um erro e o e-mail não foi enviado.” retornando ao passo 3. | | |

**Seção:** Perguntas frequentes

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário:** Tem acesso as perguntas e respostas mais frequentes. | |
| **Fluxo Principal** | |
| Ação do Ator | Resposta do Sistema |
| 1. Ator seleciona a opção “Perguntas frequentes”. | 2. Sistema exibe uma lista com o assuntos das perguntas mais frequentes. |
| 3. Ator seleciona uma das perguntas e clica em “Visualizar”. | 4. Sistema exibe a resposta para a pergunta selecionada. |

**Seção:** Respostas

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário:** Tem acesso as respostas recebidas dos e-mails enviados. | |
| **Fluxo Principal** | |
| Ação do Ator | Resposta do Sistema |
| 1. Ator seleciona a opção “Respostas”. | 2. Sistema exibe a lista de e-mails recebidos, acompanhado das opções:  a) Responder (desabilitado) – Ver seção Escrever e-mail.  b) Voltar – Volta a tela anterior. |
| 3. Ator seleciona um dos e-mails, lê a mensagem e clica em uma das opções. |  |

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