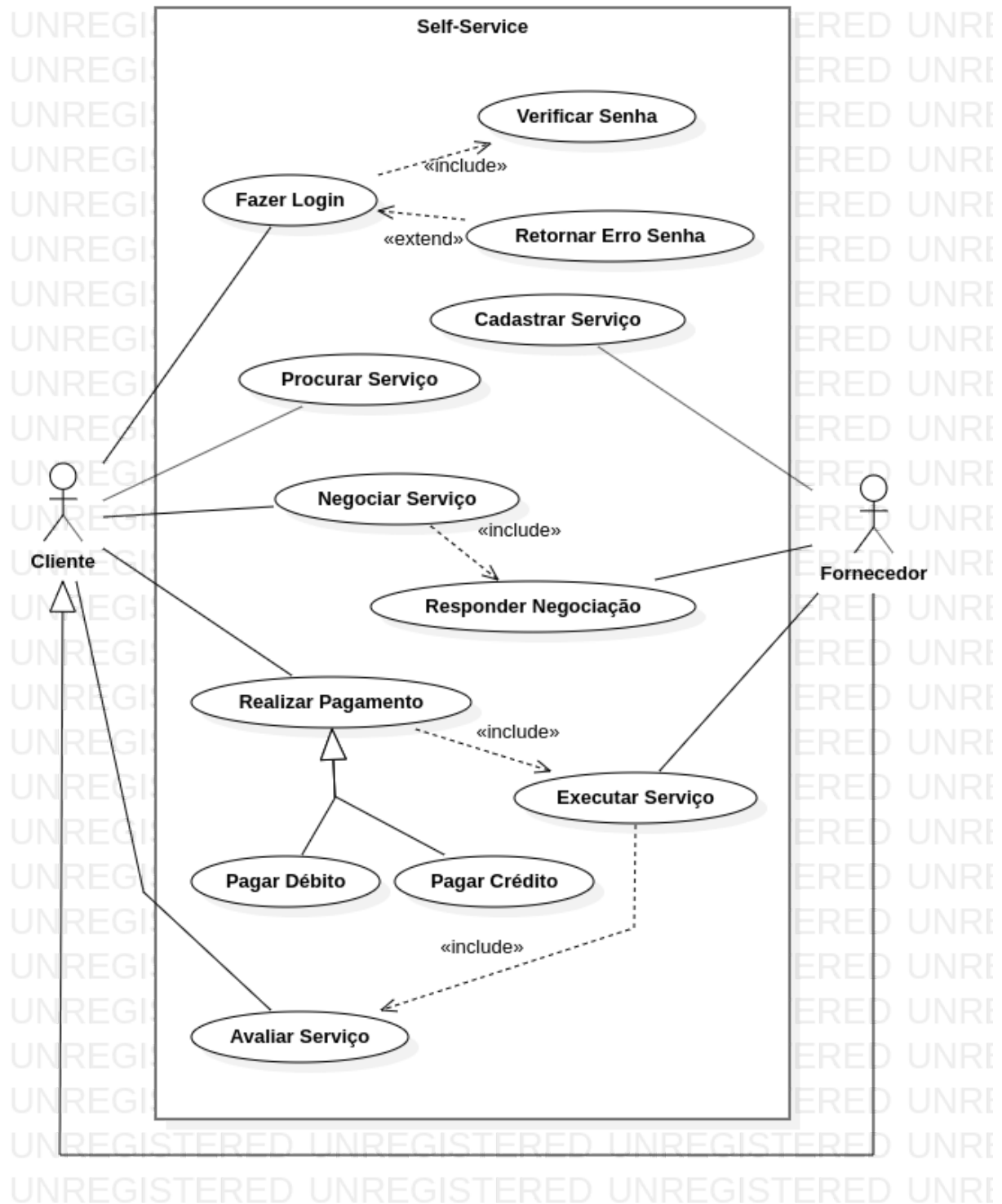


24/09/2020

Modelo de Caso de Uso (MCU) do Self-Service



Caso de Uso: 1 - Autenticar no sistema

Ator Principal: Cliente

Interessados e Interesses:

- **Cliente:** Deseja autenticar no sistema usando suas credenciais.

Pré-Condições: O cliente possui cadastro no sistema com as credenciais.

Pós-Condições: O cliente consegue realizar todas as operações disponíveis para seu perfil

Cenário de Sucesso Principal:

1. O cliente acessa o sistema informando suas credenciais de acesso.
2. O sistema verifica se as credenciais estão válidas e permite o acesso do cliente.

Fluxos Alternativos:

1. O cliente informa credenciais inválidas ou inexistentes. Não concede acesso ao cliente

Caso de Uso: 2 - Buscar serviço

Ator Principal: Cliente

Interessados e Interesses:

- **Cliente:** Deseja contratar um serviço.
- **Fornecedor:** Deseja realizar uma negociação e prestar serviço ao cliente.

Pré-Condições: O cliente está autenticado no sistema. Fornecedor deve cadastrar seus serviços previamente

Pós-Condições: O cliente possui um serviço contratado com um fornecedor.

Cenário de Sucesso Principal:

1. O cliente executa o cenário de sucesso do caso de uso **1 - Autenticar no sistema**.
2. O cliente informa o sistema o tipo de serviço que precisa.
3. O sistema busca os serviços cadastrados que atendam a necessidade do cliente.
4. O sistema mostra para o usuário todos os prestadores que estão cadastrados no sistema que realiza o serviço requisitado.
5. O cliente escolhe um fornecedor.

Fluxos Alternativos:

3. O sistema não encontra o fornecedor que atende aos requisitos do cliente.

Caso de Uso: 3 - Cadastrar serviço

Ator Principal: Fornecedor

Interessados e Interesses:

- **Fornecedor:** Deseja cadastrar os tipos de serviços que ele realiza.

Pré-Condições: O fornecedor deve estar cadastrado no sistema.

Pós-Condições: É adicionado ao perfil do fornecedor o serviço cadastrado.

Cenário de Sucesso Principal:

1. O fornecedor informa para o sistema os serviços que ele consegue atender.
2. O sistema valida se os serviços estão corretos ou não infringe nenhuma política do sistema.
3. O sistema adiciona os serviços ao perfil do fornecedor.

Fluxos Alternativos:

4. O serviço prestado não cumpre as políticas do sistema. O sistema não adiciona o serviço

Caso de Uso: 4 - Negociar serviço

Ator Principal: Cliente e Fornecedor

Interessados e Interesses:

•**Cliente:** Deseja negociar um valor, prazo e condições para negociar um serviço.

•**Fornecedor:** Deseja negociar um valor, prazo e condições para negociar um serviço.

Pré-Condições: O cliente e o fornecedor deve ter seu perfil com dados válidos e completos.

Pós-Condições: Cria uma negociação entre o cliente e o fornecedor.

Cenário de Sucesso Principal:

1. O cliente informa para o fornecedor detalhes do serviço que ele precisa.
2. O fornecedor avalia e informa se aceita o serviço e informa as condições de prazo, valor e materiais para o cliente.
3. O cliente aceita a proposta do fornecedor.

Fluxos Alternativos:

2. O fornecedor não atende o serviço em específico. O sistema cancela a negociação.

3. O cliente não aceita a proposta do fornecedor e informa ao sistema o motivo de não ter aceito. Dependendo do motivo, o sistema solicita ao fornecedor realizar uma nova avaliação da proposta e apresenta ao cliente.

3. O cliente não aceita a proposta. O sistema cancela a negociação.

Caso de Uso: 5 - Contratar serviço

Ator Principal: Cliente e Fornecedor

Interessados e Interesses:

•**Cliente:** Deseja contratar o serviço negociado com o fornecedor.

•**Fornecedor:** Deseja contratar o serviço negociado com o cliente.

Pré-Condições: O cliente e o fornecedor devem possuir uma negociação válida ativa.

Pós-Condições: O cliente e o fornecedor tem um contrato de prestação de serviços.

Cenário de Sucesso Principal:

1. O cliente converte a negociação em um contrato.
2. O fornecedor é informado que o cliente contratou o serviço.
3. O sistema formaliza essa operação emitindo um contrato de prestação de serviço.
4. O fornecedor realiza o serviço.

Fluxos Alternativos:

1. O cliente não realiza o contrato. O sistema não efetiva a contratação.

Caso de Uso: 6 - Controlar pagamento

Ator Principal: Cliente e Fornecedor

Interessados e Interesses:

•**Cliente:** Deseja pagar pelo serviço contratado de acordo com a condição de pagamento contratada.

•**Fornecedor:** Deseja receber pelo serviço prestado de acordo com a condição de pagamento contratada.

Pré-Condições: O fornecedor realizou serviço.

Pós-Condições: O processo de prestação de serviço é finalizado.

Cenário de Sucesso Principal:

1. O cliente realiza o pagamento para o sistema.
2. O sistema repassa o pagamento para o fornecedor.

Caso de Uso: 7 - Avaliar serviço realizado

Ator Principal: Cliente e Fornecedor

Interessados e Interesses:

- Cliente:** Deseja avaliar o resultado do serviço prestado.
- Fornecedor:** Deseja avaliar o resultado do serviço prestado.

Pré-Condições: O serviço foi concluído pelo fornecedor.

Cenário de Sucesso Principal:

1. O cliente e o fornecedor avalia e informa para o sistema a sua satisfação com o serviço prestado.
2. O sistema recalcula o índice de recomendação para o cliente e o fornecedor.