**CSU005: Manter solicitações de serviços**

**Seção**: Perfil

|  |  |
| --- | --- |
| **Importância** | 100 (Risco Alto e Prioridade Alta) |
| **Sumário** | Profissional verifica as solicitações recebidas dos clientes, sendo possível as filtrar, podendo recusar, aceitar ou entrar em contato. |
| **Ator Primário** | Profissional |
| **Ator Secundário** | - |
| **Pré-Condição** | O profissional fez a rotina de autenticação no sistema conforme CSU010 - Autenticar Usuario, exceto para criar conta |
| **Pós-Condição** | - |
| **Fluxo Principal** | |
| 1. Ator filtra os serviços que o fora convocado (Tela\_014 - SOLICITAÇÕES Filtros). 2. Profissional Seleciona uma das 3 opções disponíveis(Tela\_038 - SOLICITAÇÕES Status: Resposta): 3. Aceitar: Ver Seção “Aceitar” 4. Entrar em Contato: Ver Seção “Entrar em Contato” 5. Recusar Solicitação: Ver Seção “Recusar Solicitação” | |

# Seção: Recusar Solicitação

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário** | Profissional rejeita algum serviço solicitado |
| Fluxo Principal | |
| 1. Ator seleciona botão “Recusar Solicitação” (Tela\_038 - SOLICITAÇÕES Status: Resposta) 2. Sistema carrega a tela (Tela\_023 – TELA NÃO ACEITAR SERVIÇO). 3. Ator digita mensagem do motivo, ou não. 4. Ator seleciona botão “Confirmar” 5. Sistema notifica o Cliente que foi recusado (Tela\_037 – MINHAS CONTRATAÇÕES (Cliente) Status: Recusado). | |
| **Fluxo Alternativo** | |
| **Linha 4**: Ator clica no botão “Cancelar” (Tela\_023 – TELA NÃO ACEITAR SERVIÇO).   * Ir para tela (Tela\_038 - SOLICITAÇÕES Status: Resposta). | |
| **Fluxo de Exceção** | |
| **-** | |

# Seção: Entrar em Contato

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário** | Profissional se comunica pelo chat com o cliente |
| Fluxo Principal | |
| 1. Sistema mostra tela de conversa (Tela\_045- TELA DE MENSAGEM). 2. Profissional digita sua mensagem na caixa de mensagem 3. Profissional clica no botão “Enviar” 4. Sistema encaminha a mensagem | |

# Seção: Aceitar

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário** | Profissional aceita a solicitação do serviço |
| Fluxo Principal | |
| 1. Ator seleciona botão “Aceitar” (Tela\_038 - SOLICITAÇÕES Status: Resposta) 2. Sistema carrega a tela (Tela\_039 - SOLICITAÇÕES Status: Ag. orçamento). 3. Sistema sinaliza para cliente o aguardo do orçamento (Tela\_033 - MINHAS CONTRATAÇÕES (Cliente) Status: Ag. Orçamento). 4. Profissional seleciona uma das 3 opções:    1. Efetuar Orçamento: Ver Subseção “Efetuar Orçamento”    2. Entrar em Contato: Ver Seção “Entrar em Contato”    3. Finalizar: Ver Subseção “Finalizar” | |
| **Fluxo de Exceção** | |
| **-** | |

## Subseção: Finalizar

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário** | Ator Finaliza o serviço como concluido |
| Fluxo Principal | |
| 1. Profissional seleciona botão “Finalizar” (Tela\_039 - SOLICITAÇÕES Status: Ag. orçamento). 2. Sistema mostra tela de preenchimento de campos (Tela\_042 - SOLICITAÇÕES (finalizar serviço)). 3. Profissional preenche o campo de mensagem 4. Profissional seleciona botão “Confirmar” 5. Sistema mostra tela de conclusão de serviço (Tela\_044 - SOLICITAÇÕES (serviço finalizado)). | |
| **Fluxo Alternativo** | |
| **Linha 3:** Profissional seleciona botão “Cancelar”  Sistema retorna para tela de (Tela\_039 - SOLICITAÇÕES Status: Ag. orçamento). | |
| **Fluxo de Exceção** | |
| **-** | |

## Subseção: Efetuar Orçamento

|  |  |
| --- | --- |
| **Sumário** | Profissional põe um orçamento com base no serviço aceito |
| Fluxo Principal | |
| 1. Ator seleciona botão “Efetuar Orçamento” (Tela\_039 - SOLICITAÇÕES Status: Ag. orçamento). 2. Sistema mostra tela (Tela\_041 - SOLICITAÇÕES (enviar orçamento)). 3. Profissional digita os detalhes do orçamento e o valor requerido. 4. Profissional seleciona botão “Confirmar” 5. Sistema vai para tela (Tela\_043 - SOLICITAÇÕES (orç. enviado)). 6. Sistema notifica o Cliente sobre o orçamento (Tela\_034- MINHAS CONTRATAÇÕES (Cliente) Status: Resposta). | |
| **Fluxo Alternativo** | |
| **Linha 4:** Profisisonal seleciona botão “Cancelar”.   * Sistema retorna para tela de solicitações (Tela\_039 - SOLICITAÇÕES Status: Ag. orçamento).   **Linha 6**: Profissional seleciona botão ”Alterar Orçamento”   * Sistema mostra aba de orçamento (Tela\_041 - SOLICITAÇÕES (enviar orçamento)). | |
| **Fluxo de Exceção** | |
| **-** | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Histórico** | | |
| Data | Pessoa | Alteração |
| 04/08/2024 | Vinícius Lima Santos | Criação do caso de uso |