**CSU08 - Notificar Problema**

**Seção**: Principal

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Importância** | 80 (Risco Baixo e Prioridade Alta) | |
| **Sumário** | Ator informa um problema que sucedeu durante o processo de uma coleta. | |
| **Ator Primário** | Pessoa | |
| **Ator Secundário** | - | |
| **Pré-Condição** | O ator executou a doação de um material reciclável que dispõe de interesse por parte de uma empresa ou coletor individual, isso conforme o caso de uso Disponibilizar Material Reciclável para a Coleta seletiva. | |
| **Pós-Condição** | Queixa (problema) do ator durante o processo de coleta devidamente registrada no Sistema. | |
| **Fluxo Principal** | | |
| Ação do Ator | | Resposta do Sistema |
| 1. Ator entra no seu histórico de avaliações através do botão “meu histórico”(tela home-CSU001) e clica em “notificar problema”(na subtela nomeada HomeHistorico-CSU025) em uma doação em específico que sucedeu um infortúnio(e com status de em andamento). | | 2. Sistema abre uma nova tela (HomeHistoricoNotificarProblema-CSU025) para que o ator relate uma descrição do seu problema. |
| 3. Relata ao sistema um problema na sua disponibilização de material reciclável e logo após na tela HomeHistoricoNotificarProblema-CSU025 clica no botão “enviar problema para avaliação" . | | 4. Sistema notifica a empresa responsável por aquele coletor que algo transcorreu fora do previsto, e arquiva no “notificações e problemas”. |
| 5. Recebe uma notificação que foi analisada pelo administrador. | |  |
| **Fluxos Alternativos** | | |
| **Linha 5**: Caso o problema tenha ocorrido em virtude de uma não coleta, a Empresa notificará o ator que enviará um novo coletor e explicita uma nova data para isso. | | |
| **Fluxos de Exceção** | | |
| **Linha 1:** Caso o ator clique em uma doação onde o status seja “coletado” será emitida uma mensagem de erro “Coleta já foi finalizada". **Linha 5:** Caso o ator em questão ache que o tempo de retorno está muito demorado, o mesmo pode realizar uma ligação para a Empresa responsável e dialogar acerca do seu problema.  Outra possibilidade é a confirmação de uma nova data para a coleta. | | |