

Cadastro

Ator: Cliente

- **Fluxo normal:**

1. Cliente informa seus dados.
2. Cliente anexa seus documentos.
3. Cliente cria um login e senha.
4. Adm avalia o cadastro

- **Extensões:**

3a - Se o login já estiver sendo utilizado o cliente precisa informar outro.

3b - Se a senha não atender aos requisitos de segurança o cliente precisa informar outra.

4a - Se o cadastro não for aprovado o cliente deve preencher os requisitos que faltam.

Gerenciar Perfil

Ator: Cliente

- **Fluxo normal**

1. O cliente acessa a área de gerenciamento de perfil.
2. O cliente visualiza seus dados cadastrados.
3. O Cliente pode editar os dados.
4. O Cliente pode adicionar seus pets.
5. O sistema salva as alterações realizadas.
6. O sistema confirma a atualização com uma mensagem de sucesso.

- **Extensões:**

3a - Se algum dado obrigatório for removido ou inválido, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita a correção.

Solicitar serviço

Ator: Cliente

- **Fluxo normal**

1. Cliente acessa a área de serviços.
2. Cliente escolhe um serviços para solicitar: Pet sitter, hospedagem, passeio, pet shop, creche.
3. Cliente escolhe um colaborador baseado nas suas avaliações e certificações para executar o serviço.
4. Cliente confirma o serviço.
5. O sistema envia a solicitação para a fila de pendências do colaborador.

- Extensões:

5a - Se o colaborador aceitar o serviço ele fica em andamento e o cliente recebe um retorno.

5b - Se o colaborador recusar o serviço o cliente recebe uma notificação e pode solicitar novamente para outro colaborador.

Realizar Pagamento

Ator: Cliente

- Fluxo normal

1. Cliente acessa os serviços solicitados.
2. Cliente escolhe o serviço para pagar.
3. Cliente escolhe uma forma de pagamento.
4. Cliente finaliza o pagamento.

- Extensões

4a - Se o pagamento for aprovado com sucesso o cliente recebe uma notificação de sucesso.

4b - Se o pagamento falhar o cliente recebe uma notificação de falha e o pagamento fica pendente.

Ver serviços solicitados

Ator: Cliente

- **Fluxo normal:**

1. Cliente acessa os serviços que já foram solicitados.

2. Cliente seleciona um serviço.

- **Extensões:**

2a - Se o serviço tiver com o status “em andamento” o cliente pode apenas visualizar as informações do serviço ou fazer uma denúncia.

2b - Se o serviço estiver com o status “Finalizado - pagamento pendente” o cliente deve realizar o pagamento para o status mudar para “Finalizado”.

2c - Se o serviço estiver com o status “Finalizado” o cliente pode fazer uma avaliação.

Cadastro

Ator: Colaborador

- **Fluxo normal:**

1. Colaborador informa seus dados.
2. Colaborador anexa seus documentos.
3. Colaborador cria um login e senha.
4. Adm avalia o cadastro

- **Extensões:**

3a - Se o login já estiver sendo utilizado o colaborador precisa informar outro.

3b - Se a senha não atender aos requisitos de segurança o colaborador precisa informar outra.

4a - Se o cadastro não for aprovado o colaborador deve preencher os requisitos que faltam.

Solicitações de serviços

Ator: Colaborador

- **Fluxo normal**

1. Colaborador vê todas as solicitações de serviço.
2. Colaborador vê os dados e informações do serviço solicitado.
3. Colaborador pode aceitar ou negar o serviço.

- **Extensões:**

3a - Se o colaborador negar o serviço solicitado ele deve preencher um campo com o motivo do qual está negando o serviço e o mesmo fica com o status “negado pelo colaborador”.

3b - Se o colaborador aceitar o serviço solicitado o status muda para “aceito pelo colaborador”. O colaborador pode entrar em contato com o cliente via chat e alterar o status do serviço para “em andamento” quando estiver executando o serviço, e “Finalizado” quando o serviço for finalizado.

Fila de serviços

Ator: Colaborador

- **Fluxo normal:**

1. Colaborador acessa a lista de serviços atribuídos a ele.
2. O sistema exibe os serviços em ordem de aceitação.
3. Colaborador seleciona um serviço específico.

- **Extensões:**

3a - Colaborador pode atualizar o status do serviço (ex: em andamento, concluído), visualizar os detalhes do serviço ou registrar uma denúncia relacionada ao serviço.

Rendimentos

Ator: Colaborador

- **Fluxo principal:**

1. O sistema exibe uma lista de serviços concluídos, com data de realização, tipo de serviço e valor recebido.
2. O sistema exibe o total acumulado no mês atual.
3. O colaborador pode aplicar filtros por período ou tipo de serviço.
4. O colaborador pode visualizar detalhes de um serviço específico.
5. O colaborador pode exportar o relatório de rendimentos.

- **Extensões:**

4a – Se nenhum serviço for encontrado no filtro aplicado, o sistema exibe uma mensagem de “nenhum resultado encontrado”.

5a - Colaborador pode escolher o formato de arquivo.

Gerenciar perfil

Ator: Colaborador

- **Fluxo normal:**

1. Colaborador acessa a área de edição de perfil.
2. O sistema exibe as informações cadastradas (nome, foto, descrição, serviços oferecidos etc.).
3. Colaborador pode adicionar fotos com seus pets, certificados de cursos e uma descrição para o seu perfil.
4. Colaborador edita os dados desejados.
5. Colaborador salva as alterações.

- **Extensões:**

4a - Se algum campo obrigatório não for preenchido corretamente, o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita a correção antes de permitir salvar.

Analisar cadastro

Ator: Administrador

- **Fluxo normal:**

1. Administrador acessa a lista de cadastros pendentes.
2. O sistema exibe os dados enviados pela entidade durante o cadastro (informações pessoais, documentos, serviços oferecidos etc.).
3. Administrador analisa as informações fornecidas.
4. Administrador aprova ou rejeita o cadastro.

- **Extensões:**

4a - Se o cadastro for rejeitado, o sistema registra o motivo e notifica a entidade.

4b - Se o cadastro for aprovado, o sistema ativa o perfil da entidade na plataforma.

Intermediações em conflitos

Ator: Administrador

- **Fluxo normal:**

1. Administrador acessa a seção de conflitos reportados.
2. O sistema exibe a lista de conflitos abertos entre usuários e colaboradores.
3. Administrador seleciona um conflito específico.
4. O sistema exibe as informações do serviço, mensagens trocadas e denúncias registradas.
5. Administrador analisa o caso e toma uma decisão (encerramento do conflito, aplicação de sanções ou orientações para as partes envolvidas).

- **Extensões:**

5a - Se necessário, o administrador pode entrar em contato com as partes envolvidas antes de tomar uma decisão.

5b - Caso haja violação das regras da plataforma, o administrador pode aplicar advertências, suspensões ou banimento do usuário ou colaborador.

Monitoramento de uso da plataforma

Ator: Administrador

Fluxo normal:

1. O sistema exibe métricas de uso da plataforma, como: quantidade de usuários ativos, número de serviços solicitados e concluídos, avaliações e notas médias dos colaboradores, volume de transações financeiras etc.

2. Administrador analisa comportamentos suspeitos ou padrões de uso anormais.
3. Administrador toma decisões com base nas informações apresentadas.

Extensões:

4a - Se identificado comportamento inadequado, o administrador pode aplicar sanções (banimento, suspensão ou advertência).

4b - Se necessário, o administrador pode gerar relatórios detalhados sobre o uso da plataforma.