Termos

- **CLIENTE**: Interessado que possui um **PROBLEMA**
- **PROBLEMA**: dificuldade informado pelo cliente
- **SOLUCIONADOR**: pessoa capacitada que pode resolver **PROBLEMAS** de acordo com sua especialidade.
- **SOLUÇÃO**: ideia desenvolvida pelo **SOLUCIONADOR** para resolver algum **PROBLEMA**.
- **TAGS**: identificadores que podem ser usados para filtros. Ex. especialidade, área de atuação, tipo de cliente
- **ADMINISTRADOR**: pessoa encarregada pela IncluiTec da gestão do sistema
- **REPUTAÇÃO**: o **CLIENTE** e o **SOLUCIONADOR** terão uma reputação, que é uma forma de avaliação tanto das interações, quanto da participação no sistema.

Definições

- No primeiro momento o gerenciamento do pagamento será feito fora da aplicação.

MVP

- Cadastro Cliente US1
- Cadastro Solucionador US6
- ADM: Visualizar Clientes US17
- ADM: Visualizar Solucionador US7
- Notificação de Cadastro Cliente
- Notificação de Cadastro Solucionador
- Cadastro de Problema
- ADM: Visualizar problema cadastrado
- ADM: Inserir manualmente Solução
- ADM: Encaminhar Solução para o Cliente
- Cliente aprovar a solução
- Dados Compartilhados

User Stories

1. Como CLIENTE gostaria de ter um cadastro para que possa acompanhar minhas solicitações.

   Critério de Aceitação:

   - o CLIENTE conseguir cadastrar os dados pessoais e de contato
   - o CLIENTE conseguir cadastrar TAGS que identificam sua área de atuação. Ex. Escola, ONG, Pessoa Física

2. Como CLIENTE gostaria de registrar um PROBLEMA para que possa receber auxílio especializado.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE deve conseguir cadastrar para o PROBLEMA: uma descrição em forma de texto para o PROBLEMA
        - um título
        - uma descrição em formato de texto
        - TAGS as quais contextualizam o PROBLEMA, como, por exemplo, Comportamental, Distúrbio de Atenção, entre várias outras
        - se o CLIENTE não possui assinatura, ele informa um valor adequado a suas condições financeiras, sendo R$ 0,00 um valor inválido
    - o CLIENTE deve ser informado quanto aos seguintes tópicos:
        - descrição do PROBLEMA: não devem ser incluídos dados e/ou informações sensíveis de pessoas envolvidas, como nomes, telefones, etc.
        - valor indicado: será acrescido uma taxa de 40% e, para isenção da taxa, pode ser adquirida uma assinatura anual da plataforma
        - papel da IncluiTec: a Incluitec se posiciona apenas como uma intermediária entre as partes, não tendo nenhum vínculo empregatício com os solucionadores indicados pela plataforma
        - PROBLEMA: após pedido de cadastro na plataforma, este será revisado pela equipe técnica e, uma vez aprovado, o CLIENTE será notificado quando existirem potenciais SOLUCIONADORES
    - o CLIENTE deve visualizar o preço ajustado com o acréscimo

3. Como CLIENTE gostaria de visualizar os PROBLEMAS cadastrados para que possa acompanhar o progresso de cada um.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE deve ser capaz de visualizar:
        - a lista de PROBLEMAS cadastrados
        - o status de cada PROBLEMA

4. Como CLIENTE gostaria de acessar as informações detalhadas de cada PROBLEMA cadastrado.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE deve ser capaz de visualizar todas as informações cadastradas previamente, como título, descrição, TAGS, valor indicado

5. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar os PROBLEMAS cadastrados com o status "Pendente Aprovação" para avaliar os dados inseridos.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR deve ter acesso a uma lista de PROBLEMAS ainda não aprovados (ou seja, com status "Pendente Aprovação")

- *OBS. Nessa etapa caso exista alguma inconsistência, por fora do sistema os ADMINISTRADORES entram em contato com o CLIENTE para que ele atualize os dados.*

6. Como SOLUCIONADOR gostaria de ter um cadastro para que possa ajudar na resolução dos PROBLEMAS.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR deve poder cadastrar os seguintes dados:
        - nome completo
        - e-mail
        - telefone
        - Lattes (Link)
        - TAGS as quais identificam sua área de atuação, por exemplo, Hospitalar, Educacional, entre outras

7. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar os SOLUCIONADORES cadastrados para acompanhar os usuários.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR deve ter acesso a uma lista de SOLUCIONADORES

8. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar os SOLUCIONADORES cadastrados com o status "Pendente Aprovação" para avaliar os dados de cadastro.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR deve ter acesso a uma lista de SOLUCIONADORES ainda não aprovados (ou seja, com status "Pendente Aprovação")

    - *OBS. Nessa etapa caso exista alguma inconsistência, por fora do sistema os ADMINISTRADORES entram em contato com o SOLUCIONADOR para que ele atualize os dados.*

9. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar os SOLUCIONADORES que tem relevância quanto a um dado PROBLEMA para analisar quais podem prover uma SOLUÇÃO adequada.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR deve visualizar uma lista de SOLUCIONADORES relevantes, relevância essa que é dada através do *match* das TAGS do perfil de um dado SOLUCIONADOR com as TAGS do PROBLEMA em questão

10. Como ADMINISTRADOR gostaria de selecionar SOLUCIONADORES para analisar um dado PROBLEMA de forma com que eles possam aceitá-lo ou recusá-lo.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR deve poder selecionar um ou mais SOLUCIONADORES para vinculá-los a um dado PROBLEMA

11. Como SOLUCIONADOR gostaria de visualizar uma lista de PROBLEMAS para que possa propor alguma SOLUÇÃO.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR conseguir visualizar a lista de PROBLEMAS

- o SOLUCIONADOR conseguir ver a descrição de cada PROBLEMA
- o SOLUCIONADOR não conseguir identificar quem é o CLIENTE
- o SOLUCIONADOR conseguir ver o valor de cada PROBLEMA
- o SOLUCIONADOR conseguir ver apenas PROBLEMAS relacionados à sua área de atuação
- o SOLUCIONADOR conseguir ver o status de cada PROBLEMA

12. Como SOLUCIONADOR gostaria de cadastrar uma proposta de SOLUÇÃO para que possa me candidatar a resolver o PROBLEMA.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR conseguir cadastrar uma SOLUÇÃO
    - o SOLUCIONADOR ser informado sobre o valor que será pago
    - o SOLUCIONADOR ser informado que a Incluitec é apenas uma intermediária sem vínculo empregatício com o CLIENTE

13. Como ADMINISTRADOR gostaria de que os CLIENTES recebessem as SOLUÇÕES propostas para que eles possam avaliar qual a mais aderente.
    Critério de Aceitação:
    - o PROBLEMA ser automaticamente atualizado quando um SOLUCIONADOR propuser uma SOLUÇÃO

14. Como CLIENTE gostaria de visualizar a lista de propostas de SOLUÇÕES que foram oferecidas para um PROBLEMA para que possa escolher qual a mais aderente.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir visualizar a lista de SOLUÇÕES
    - o CLIENTE conseguir ver a descrição de cada SOLUÇÃO
    - o CLIENTE não conseguir identificar quem é o SOLUCIONADOR

15. Como CLIENTE gostaria de aceitar uma SOLUÇÃO proposta para que possa iniciar o atendimento.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir aceitar uma SOLUÇÃO
    - o CLIENTE visualizar o contato do SOLUCIONADOR
    - o CLIENTE visualizar os dados para pagamento (se não for assinante anual)

16. Como SOLUCIONADOR gostaria de visualizar os dados do CLIENTE quando a SOLUÇÃO proposta for aceita para que possa iniciar o atendimento.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR conseguir visualizar os dados do CLIENTE

17. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar a lista de CLIENTES para que possa acompanhar suas atividades.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR visualizar a lista de CLIENTES
    - o ADMINISTRADOR visualizar os dados de um CLIENTE

18. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar a lista de SOLUCIONADORES para que possa acompanhar suas atividades.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR visualizar a lista de SOLUCIONADORES
    - o ADMINISTRADOR visualizar os dados de um SOLUCIONADOR

19. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar a lista de PROBLEMAS para que possa acompanhar seu andamento.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR visualizar a lista de PROBLEMAS
    - o ADMINISTRADOR visualizar os dados de um PROBLEMA

20. Como ADMINISTRADOR gostaria de visualizar a lista de SOLUÇÕES para que possa acompanhar sua qualidade.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR visualizar a lista de SOLUÇÕES
    - o ADMINISTRADOR visualizar a lista de SOLUÇÕES filtrada por PROBLEMA
    - o ADMINISTRADOR visualizar os dados de uma SOLUÇÃO

21. Como SOLUCIONADOR gostaria de cadastrar uma proposta de SOLUÇÃO sem vínculo a um PROBLEMA para deixar meus serviços disponíveis à resolução de PROBLEMAS futuros.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR conseguir cadastrar uma SOLUÇÃO sem vínculo com um PROBLEMA

22. Como ADMINISTRADOR gostaria de receber uma notificação quando um PROBLEMA tiver alguma alteração para ficar sempre atualizado.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR receber um e-mail quando alguma informação do PROBLEMA for atualizada. Ex. pendência/inconsistência de dados, atualização de status

23. Como CLIENTE gostaria de receber uma notificação quando um PROBLEMA tiver alguma alteração para ficar sempre atualizado.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE receber um e-mail quando alguma informação do PROBLEMA for atualizada. Ex. pendência/inconsistência de dados, atualização de status

24. Como SOLUCIONADOR gostaria de ser notificado quando um PROBLEMA sofrer alterações para ficar sempre atualizado.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR receber um e-mail quando um PROBLEMA receber uma alteração de descrição/valor/status
    - o PROBLEMA deve estar na lista do SOLUCIONADOR

25. Como CLIENTE gostaria de receber uma notificação quando uma SOLUÇÃO tiver alguma alteração para ficar sempre atualizado.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE receber um e-mail quando alguma informação da SOLUÇÃO for atualizada. Ex. pendência/inconsistência de dados, atualização de status

26. Como CLIENTE gostaria de aceitar mais de uma SOLUÇÃO proposta para que possa iniciar atendimentos diversificados.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir aceitar mais de uma SOLUÇÃO
    - o CLIENTE ser informado que o valor pago será o mesmo para as todas as SOLUÇÕES aceitas
    - o CLIENTE visualizar o valor total final a ser pago
    - o CLIENTE visualizar os dados dos SOLUCIONADORES

27. Como CLIENTE gostaria de avaliar o SOLUCIONADOR para dar um *feedback* do seu serviço.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir registrar uma pontuação para o SOLUCIONADOR
    - o CLIENTE conseguir registrar uma descrição para o atendimento recebido

28. Como CLIENTE gostaria de visualizar a REPUTAÇÃO de quem enviou a SOLUÇÃO para que possa melhorar meu processo de escolha.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir visualizar a REPUTAÇÃO do SOLUCIONADOR junto da descrição da SOLUÇÃO

29. Como SOLUCIONADOR gostaria de avaliar o CLIENTE para dar um *feedback* quanto a sua conduta.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR conseguir registrar uma pontuação para o CLIENTE
    - o SOLUCIONADOR conseguir registrar uma descrição para o tratamento recebido

30. Como CLIENTE gostaria de poder editar meu cadastro para deixar minhas informações sempre o mais atualizadas.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir editar as informações do cadastro

31. Como CLIENTE gostaria de editar o PROBLEMA cadastrado para que possa corrigir algum erro nos dados informados.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir editar um PROBLEMA somente se ele não tiver aceito nenhuma SOLUÇÃO
    - remover as propostas de SOLUÇÃO

- o CLIENTE visualizar a PROBLEMA como em avaliação

32. Como ADMINISTRADOR gostaria de poder visualizar quais PROBLEMAS foram alterados para revisar e ver se as SOLUÇÕES continuam aderentes.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR conseguir visualizar o PROBLEMAS com status em reavaliação

33. Como ADMINISTRADOR gostaria de poder enviar para os SOLUCIONADORES um PROBLEMA que for editado para eles verificarem se continuam interessados.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR conseguir indicar para o SOLUCIONADOR reavaliar

34. Como ADMINISTRADOR gostaria de poder encaminhar as SOLUÇÕES de um PROBLEMA que for editado para o CLIENTE seguir com o processo.
    Critério de Aceitação:
    - o ADMINISTRADOR conseguir encaminhar para o CLIENTE as SOLUÇÕES

35. Como CLIENTE gostaria de cancelar um PROBLEMA cadastrado para que possa sinalizar que não é mais necessário.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE conseguir cancelar um PROBLEMA somente se ele não tiver aceito nenhuma SOLUÇÃO
    - incluir uma justificativa

36. Como SOLUCIONADOR gostaria de cancelar minha SOLUÇÃO para um problema para que não seja escolhido e não possa fazer o atendimento.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR conseguir cancelar uma SOLUÇÃO
    - o SOLUCIONADOR registrar uma justificativa
    - o SOLUCIONADOR ser informado que os CLIENTES que contrataram aquela SOLUÇÃO devem continuar sendo atendidos.

37. Como CLIENTE gostaria de poder cadastrar uma pergunta para que eu possa tirar uma dúvida sobre um dado tópico.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE cadastrar uma pergunta a ser respondida por SOLUCIONADORES

38. Como CLIENTE gostaria de ser avisado quando uma pergunta cadastrada foi respondida para que eu sempre fique atualizado.
    Critério de Aceitação:
    - o CLIENTE receber um e-mail quando a pergunta for respondida.

39. Como SOLUCIONADOR gostaria de poder responder perguntas feitas por CLIENTES para que possa tirar dúvidas na minha área de expertise e aumentar minha REPUTAÇÃO.
    Critério de Aceitação:
    - o SOLUCIONADOR cadastrar uma resposta
    - o SOLUCIONADOR aumentar a reputação

Fluxo do CLIENTE

1. Cadastro de Informações Pessoais ou da Empresa
   primeiro o CLIENTE cadastra seus dados pessoais, para facilitar o retorno e a retomada de ações, informa algumas TAGS para poder ser classificado, ex. Escola, ONG

2. Cadastro do PROBLEMA
   Cadastrar TAGS para o PROBLEMA para que possamos classificá-lo e mais pra frente associar ao SOLUCIONADOR
   Orientar para que não inclua informações sensíveis
   Neste momento informa o valor que pode pagar
   Será notificado que será acrescido 40% ou para isenção fazer assinatura anual.
   Mostrar o preço ajustado com o acréscimo
   Incluitec é apenas uma intermediária sem vínculo empregatício

3. Aguarda uma lista de possíveis SOLUÇÕES
   as SOLUÇÕES contém uma descrição da ideia do SOLUCIONADOR para resolver o problema
   avaliação do SOLUCIONADOR
   anônimo

4. Aceita uma SOLUÇÃO
   O CLIENTE pode aceitar apenas uma solução

5. Pode aceitar mais de uma SOLUÇÃO
   o Valor será pago por SOLUÇÃO

6. Recebe os dados para efetuar o pagamento
   O CLIENTE efetua o pagamento e informa ao ADMINISTRADOR o comprovante, essa etapa não está no sistema

7. Recebe os dados do SOLUCIONADOR

8. Avalia o SOLUCIONADOR
   usando notas e comentários

9. Visualiza PROBLEMAS cadastrados
   O CLIENTE pode visualizar todos os problemas cadastrados e seus status, bem como editá-lo e/ou cancelá-lo, os dois últimos enquanto não for aceito
   Notificar os envolvidos

10. Visualiza cadastro
    O CLIENTE pode visualizar seu cadastro e editá-lo.

Fluxo do SOLUCIONADOR

1. Cadastro de Informações Pessoais ou da Empresa
   primeiro o SOLUCIONADOR cadastra seus dados pessoais, informações de currículo, TAGS
   esse cadastro será validado pelo ADMINISTRADOR

2. Vê uma lista de PROBLEMAS
   o SOLUCIONADOR é informado sobre os PROBLEMAS: Descrição e valor
   o valor já está descontado da parcela da empresa
   os PROBLEMAS devem estar ligados a sua área de atuação

3. Envia solução para um PROBLEMA
   Ao enviar uma solução o SOLUCIONADOR está concordando com o valor
   a solução pode conter uma breve descrição da metodologia que será usada
   Incluitec é apenas uma intermediária sem vínculo empregatício

4. Recebe os dados do CLIENTE

5. Avalia o CLIENTE

6. Visualiza SOLUÇÕES oferecidas
   O SOLUCIONADOR pode visualizar todas as soluções oferecidas, editá-las e/ou rejeitá-las (justificar, não pode rejeitar após ser escolhido).

11. Visualiza cadastro
    O SOLUCIONADOR pode visualizar seu cadastro e editá-lo.
    se alterar especialidade, voltar para aprovação

12. Pode cadastrar SOLUÇÕES sem problemas vinculados

7. Visualiza uma lista de perguntas dos usuários, da faq
   Visando a melhoria de sua pontuação

Fluxo do ADMINISTRADOR

1. Aprova a entrada de um PROBLEMA

nessa etapa faz a validação dos dados informados pelo CLIENTE

2. Aprova a entrada de um SOLUCIONADOR
   nessa etapa faz a validação dos dados informados pelo SOLUCIONADOR

3. Vê uma lista de SOLUCIONADORES
   Ao aprovar um PROBLEMA, o administrador deve conseguir visualizar uma lista de SOLUCIONADORES filtrados pelas TAGS cadastradas tanto pelo CLIENTE, quando pelo SOLUCIONADOR
   Importante mostrar o status de aprovação do SOLUCIONADOR

4. Seleciona os SOLUCIONADORES aderentes
   Seleciona um ou mais possíveis SOLUCIONADORES que se adequem a solicitação

5. Envia o PROBLEMA para os SOLUCIONADORES
   todos os SOLUCIONADORES selecionados recebem os problemas para avaliar se querem atuar sobre eles

6. Visualiza o status da análise dos SOLUCIONADORES
   o ADMINISTRADOR pode ver quem aceitou, rejeitou ou não interagiu com o PROBLEMA

7. Encaminha as possíveis SOLUÇÕES para o CLIENTE
   automaticamente

8. Visualiza o status da análise dos CLIENTE
   o ADMINISTRADOR pode ver se o CLIENTE aceitou, rejeitou ou não interagiu com as SOLUÇÕES
   rejeitar todos, colocar uma justificativa
   se o CLIENTE aceitou a solução o status muda para em execução

9. Pagamento efetuado
   o ADMINISTRADOR controla o pagamento

10. O ADMINISTRADOR pode coletar e registrar uma avaliação feita por ambas as partes

11. Estatísticas
    Mostrar informações como quantidade de desistências de cadastro, etapa onde aconteceu, tempo global da abertura de um problema ao fechamento, porcentagem de interesse pelos SOLUCIONADORES, porcentagem de rejeição dos CLIENTES.
    quanto tempo o usuário fica dentro da plataforma.
    qual temática mais procurada nas escolas/empresas.