

SDsituation 1: Inicialização da fila

1º) Identificar SRconstructs:

Gerência: Fila seja organizada

Recepcionista: Fila seja autorizada

Totalizando 2 SRconstructs.

2º) Aplicar framework de perguntas:

DIAGNÓSTICO DE SDSITUATION:

SDsituation: “Inicialização da fila”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais poderia colaborar com o “Recepcionista” para atingir “Fila seja iniciada”? Quanto ele pode colaborar? (completamente ou parcialmente)
 - Gerência.
2. Porque o “Gerência” colabora com o “Recepcionista” para atingir “Fila seja iniciada”?
 - Porque Gerência autoriza a inicialização da fila.
3. Quais SDSituations acontecem antes de “Inicialização da fila”?
 - Nenhuma, Inicialização da Fila é a primeira SDSituation.
4. Que problemas com as SDSituations anteriores podem ser identificados para atingir “Inicialização da fila”?
 - Não se aplica.
5. E se o “Gerência” não puder colaborar na “Inicialização da fila”?
 - Recepcionista não poderá iniciar a fila virtual.

II. QUESTÕES INTERNAS

6. Quais são os problemas dentro da “Inicialização da fila”? Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) são identificados em “Fila seja iniciada”?
 - Demora para Gerência autorizar a inicialização da fila.
 - Lentidão/travamento no sistema.
 - Atores envolvidos sem o devido treinamento sobre manuseio do aplicativo.
 - Problemas de conexão com internet.

RELAÇÃO GERÊNCIA - RECEPCIONISTA (DEPENDER-DEPENDEE)

7. Que detalhes o “Gerência” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso – não se aplica
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “Fila seja organizada” tem para ser alcançada pelo “Recepcionista”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - Dificuldade para manusear o aplicativo.
 - c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica
 - d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica

RELAÇÃO RECEPCIONISTA - GERÊNCIA (DEPENDER-DEPENDEE)

8. Que detalhes o “Recepcionista” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso – não se aplica
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “Fila seja autorizada” tem para ser alcançada pelo “Gerência”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - Lentidão/travamento no sistema.
 - Dificuldade para manusear o aplicativo.
 - c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica
 - d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica
9. Qual dependência possui a maior responsabilidade para atingir “Fila seja iniciada”? Porque?
 - Fila seja autorizada, pois se o Recepcionista não solicitar autorização, Gerência não poderá autorizar.

DIAGNÓSTICO DE SRCONSTRUCTS:

SRconstruct: “Fila seja organizada” (gerência)

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta “Fila seja organizada”?
 - Ninguém
2. Quais são as alternativas possíveis para que “Fila seja organizada” seja atingida? Por quê?
 - Gerência poderia receber notificação (visual/sonora) sempre que houver solicitação de autorização.
 - Autorizar a organização da fila pelo aplicativo.
3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- [Solicitação de autorização seja verificada, analisar condições do restaurante, fila seja autorizada.](#)
4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - [Gerência demorar a autorizar a fila por falta de notificação.](#)
 - [Restaurante não estar em condições para receber mais clientes.](#)
 5. E se a **“fila seja organizada”** for partilhada com outro ator?
 - [Não se aplica](#)
 6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - [Não há.](#)

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

7. Quais são os problemas com a tarefa **“Autorizar fila”**? Por quê?
 - [Demora para autorizar](#)
 - [Dificuldade em manusear o aplicativo](#)
 - [Restaurante sem condições para receber mais clientes](#)
 - [Lentidão/travamento no sistema](#)
8. Para a tarefa **“autorizar fila”** que componentes são necessários para atingir **“fila seja organizada”**?
 - [Solicitação de autorização seja verificada, analisar condições do restaurante, fila seja autorizada.](#)
 - a) Caso: recurso – não se aplica
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator **“Gerência”** fazer **“analisar condições do restaurante”**? (tempo, habilidade)
 - [Sim, basta consultar estoque de materiais e horário do expediente.](#)
9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - [Não há](#)
10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - [Não há](#)

SRconstruct: **“Fila seja autorizada”** (repcionista)

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta **“fila seja autorizada”**?
 - [Ninguém](#)
2. Quais são as alternativas possíveis para que **“fila seja autorizada”** seja atingida? Por quê?
 - [Solicitar a autorização pelo aplicativo.](#)
3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - [Iniciar fila, aguardar autorização.](#)
4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - [Dificuldade para manusear o aplicativo.](#)
5. E se a **“fila seja autorizada”** for partilhada com outro ator?
 - [Não se aplica](#)
6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - [Nenhum](#)

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

7. Quais são os problemas com a tarefa **“Aguardar autorização”**? Por quê?
 - [Tempo elevado de aguardo da autorização.](#)
8. Para a tarefa **“aguardar autorização”** que componentes são necessários para atingir **“fila seja autorizada”**?
 - [Iniciar fila, aguardar autorização.](#)
 - a) Caso: recurso – não se aplica
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator **“Recepcionista”** fazer **“iniciar fila”**? (tempo, habilidade)
 - [Sim](#)

Caso: subTarefa – Pode o ator **“Recepcionista”** fazer **“Aguardar autorização”**? (tempo, habilidade)

 - [Sim, basta solicitar autorização.](#)
9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - [Não há](#)
10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - [Não há.](#)

Quadro Metas x Problemas da SDsituation 1 - Inicialização da Fila

Metas	SDsituation: Inicialização da Fila
1	Fila seja organizada
a	Bom estoque [item do cardápio]
2	Fila seja autorizada
b	Ideal acomodação [cliente]

Problemas	Metas →	1	a	2	b
(1) Dificuldade no manuseio do aplicativo		X		X	
(2) Gerência demora a autorizar a inicialização da fila por falta de notificação		X			
(3) Lentidão/travamento do sistema		X		X	
(4) Recepcionistas e Gerência sem o devido treinamento sobre manuseio do aplicativo		X		X	
(5) Tempo elevado de aguardo da autorização				X	
(6) Restaurante não estar em condições para receber mais clientes		X	X	X	X
(7) Problemas de conexão com internet		X		X	

SDsituation 2: Gerenciamento de Reserva

1º) Identificar SRconstructs:

Cliente: Reserva seja atendida, reserva seja cancelada.

Recepcionista: Reserva seja feita.

Gerência: Reserva seja excluída.

Totalizando 4 SRconstructs.

2º) Aplicar framework de perguntas:

DIAGNÓSTICO DE SDSITUATION:

SDsituation: “Gerenciamento de reserva”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais poderia colaborar com o “Cliente” para atingir “Reserva seja gerenciada”? Quanto ele pode colaborar? (completamente ou parcialmente)
 - [Ninguém](#)
2. Porque o “dependee” colabora com o “depender” para atingir “nome da meta da SDsituation”?
 - Não se aplica
3. Quais SDsituations acontecem antes de “Gerenciamento de Reserva”?
 - [Inicialização da fila.](#)
4. Que problemas com as SDsituations anteriores podem ser identificados para atingir “Reserva seja gerenciada”?
 - [Demora para gerência autorizar inicialização](#)
 - [Gerência não autorizar inicialização.](#)
5. E se o “dependee” não puder colaborar na “nome da SDsituation”?
 - [Não se aplica](#)

II. QUESTÕES INTERNAS

6. Quais são os problemas dentro da “Gerenciamento de reserva”? Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) são identificados em “Reserva seja gerenciada”?
 - [Problemas de conexão com internet](#)
 - [Interface que dificulte o manuseio de clientes que nunca usaram o aplicativo.](#)

RELAÇÃO CLIENTE – GERÊNCIA (DEPENDER-DEPENDEE)

7. Que detalhes o “cliente” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso – não se aplica
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “reserva seja excluída” tem para ser alcançada pelo “Gerência”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - [Problemas de conexão com internet](#)
 - [Lentidão/travamento do sistema.](#)
 - [Dificuldade no manuseio do aplicativo.](#)
 - c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica
 - d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica

RELAÇÃO CLIENTE – RECEPCIONISTA (DEPENDER-DEPENDEE)

7. Que detalhes o “Cliente” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso – não se aplica
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “reserva seja atendida” tem para ser alcançada pelo “recepcionista”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - [Falta de preparo para manusear aplicativo](#)
 - c) Caso: dependência de meta flexível - Quais são os problemas que o “comunicabilidade [fila]” tem para ser razoavelmente satisfeita pelo “recepcionista”? (capacidade) Existe “comunicabilidade [fila]” na conclusão de “reserva seja gerenciada”? Porque? Quem está demandando pela meta flexível?
 - [Cliente fornecer número de contato errado](#)
 - [Problemas de conexão com internet](#)
 - d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica

RELAÇÃO RECEPCIONISTA – CLIENTE (DEPENDER-DEPENDEE)

7. Que detalhes o “recepcionista” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso – não se aplica
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “reserva seja feita” tem para ser alcançada pelo “cliente”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - [Interface que dificulte o manuseio de clientes que nunca usaram o aplicativo.](#)

- c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica
- d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica

8. Qual dependência possui a maior responsabilidade para atingir “**reserva seja gerenciada**”? Porque?
- Reserva seja feita, pois todas as outras dependências só podem ocorrer após essa.

DIAGNÓSTICO DE SRCONSTRUCTS:

SRconstruct: “Reserva seja feita”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta “**reserva seja feita**”?
 - Ninguém
2. Quais são as alternativas possíveis para que “**reserva seja feita**” seja atingida? Por quê?
 - Reserva pode ser feita pelo aplicativo ou diretamente com o recepcionista
3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Reserva seja atendida, comunicabilidade [fila], bom atendimento [cliente].
4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Interface que dificulte o manuseio do aplicativo por novos clientes.
 - Problemas de conexão com internet
 - Lentidão/travamento do sistema.
5. E se a “**reserva seja feita**” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica
6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Não há

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

7. Quais são os problemas com a tarefa “**receber cliente**”? Por quê?
 - Recepcionistas sem o treinamento adequado
8. Para a tarefa “**receber cliente**” que componentes são necessários para atingir “**reserva seja feita**”?
 - Reserva seja atendida, comunicabilidade [fila], bom atendimento [cliente].
 - a) Caso: recurso – não se aplica
 - b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**bom atendimento [cliente]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**recepcionista**”? (capacidade) Existe “**bom atendimento [cliente]**” no final do “**reserva seja gerenciada**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**bom atendimento [cliente]**”?
 - Recepcionistas sem o treinamento adequado
 - c) Caso: subTarefa – não se aplica
9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Não há
10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não.

SRconstruct: “reserva seja atendida”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta “**reserva seja atendida**”?
 - Ninguém.
2. Quais são as alternativas possíveis para que “**reserva seja atendida**” seja atingida? Por quê?
 - Não há.
3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Flexibilidade [reserva], comunicabilidade [fila], reserva seja feita.
4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Interface que dificulte o manuseio do aplicativo por novos clientes.
 - Problemas de indisponibilidade de internet
 - Lentidão/travamento do sistema.
 - Falta de comunicabilidade com o cliente.
5. E se a “**reserva seja atendida**” for partilhada com outro ator?
 - não se aplica
6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

7. Quais são os problemas com a tarefa “**efetuar reserva**”? Por quê?
 - Dificuldade para manusear aplicativo
8. Para a tarefa “**efetuar reserva**” que componentes são necessários para atingir “**reserva seja atendida**”?
 - Flexibilidade [reserva], comunicabilidade [fila], reserva seja feita.
 - a) Caso: recurso – não se aplica
 - b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**flexibilidade [reserva]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**cliente**”? (capacidade) Existe “**flexibilidade [reserva]**” no final do “**reserva seja atendida**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**flexibilidade [reserva]**”?
 - aumentar tempo de espera na fila

Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**comunicabilidade [fila]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**cliente**”? (capacidade) Existe “**comunicabilidade [fila]**” no final do “**reserva seja atendida**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**comunicabilidade [fila]**”?

 - cliente fornecer número de contato errado
 - problemas de acesso à internet.
 - c) Caso: subTarefa – não se aplica
9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - não.
10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - não.

SRconstruct: “**reserva seja excluída**”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta “**reserva seja excluída**”?
 - ninguém.
2. Quais são as alternativas possíveis para que “**reserva seja excluída**” seja atingida? Por quê?
 - não há.
3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Informar motivo exclusão, rápida atualização [fila], transparência [fila].
4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - falta de comunicabilidade com o cliente.
5. E se a “**reserva seja excluída**” for partilhada com outro ator?
 - não se aplica.
6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

7. Quais são os problemas com a tarefa “**efetuar exclusão**”? Por quê?
 - insatisfação do cliente
 - falta de comunicabilidade com cliente para informar motivo.
8. Para a tarefa “**efetuar exclusão**” que componentes são necessários para atingir “**reserva seja excluída**”?
 - Informar motivo exclusão, rápida atualização [fila], transparência [fila].
 - a) Caso: recurso – não se aplica.
 - b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**rápida atualização [fila]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**gerência**”? (capacidade) Existe “**rápida atualização [fila]**” no final do “**reserva seja excluída**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**rápida atualização [fila]**”?
 - Lentidão/travamento do sistema.

Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**transparência [fila]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**gerência**”? (capacidade) Existe “**transparência [fila]**” no final do “**reserva seja excluída**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**transparência [fila]**”?

 - Lentidão/travamento do sistema.
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**gerência**” fazer “**informar motivo exclusão**”? (tempo, habilidade)
 - Sim, pelo próprio aplicativo.
9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Não
10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não há

SRconstruct: “**Reserva seja cancelada**”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta “**Reserva seja cancelada**”?
 - Ninguém

2. Quais são as alternativas possíveis para que “**Reserva seja cancelada**” seja atingida? Por quê?
 - Cancelar pelo aplicativo ou diretamente com o recepcionista.
3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - reserva seja feita, transparência [fila], rápida atualização [fila].
4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Lentidão/travamento do sistema.
 - interface que dificulte o manuseio do aplicativo pelo cliente
5. E se a “**Reserva seja cancelada**” for partilhada com outro ator?
 - não se aplica
6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

7. Quais são os problemas com a tarefa “**cancelar reserva**”? Por quê?
 - Lentidão/travamento do sistema.
 - interface que dificulte o manuseio do aplicativo pelo cliente
 - problemas de acesso à internet.
8. Para a tarefa “**cancelar reserva**” que componentes são necessários para atingir “**reserva seja cancelada**”?
 - reserva seja feita, transparência [fila], rápida atualização [fila].
 - a) Caso: recurso – não se aplica.
 - b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**rápida atualização [fila]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**cliente**”? (capacidade) Existe “**rápida atualização [fila]**” no final do “**reserva seja cancelada**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**rápida atualização [fila]**”?
 - Lentidão/travamento do sistema.

Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**transparência [fila]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**cliente**”? (capacidade) Existe “**transparência [fila]**” no final do “**reserva seja cancelada**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**transparência [fila]**”?

 - Lentidão/travamento do sistema.
 - c) Caso: subTarefa – não se aplica.
9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - não há.
10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - não há.

Quadro Metas x Problemas da SDsituation 2 - Gerenciamento de Reserva

Metas	SDsituation: Gerenciamento de Reserva
1	Reserva seja feita
a	Bom atendimento [cliente]
b	Comunicabilidade [fila]
2	Reserva seja atendida
3	Reserva seja cancelada
c	Flexibilidade [reserva]
4	Reserva seja excluída
d	Rápida atualização [fila]
e	Transparência [fila]

Problemas	Metas →	1	a	b	2	3	c	4	d	e
(1) Gerência demora a autorizar inicialização da fila		X	X							
(2) Gerência não autorizar inicialização da fila		X								
(3) Falta de comunicabilidade com o cliente				X	X					
(4) Interface que dificulte o manuseio do aplicativo pelo cliente		X				X	X			
(5) Indisponibilidade de internet		X			X	X	X		X	X
(6) Lentidão/travamento do sistema		X			X		X	X	X	
(7) Falta de preparo dos funcionários para manusear aplicativo			X		X			X		
(8) Recepcionistas sem o treinamento adequado			X	X	X					

SDsituation 3: Atendimento na fila

1º) Identificar SRconstructs:

Cliente: Mesa seja ocupada, pedido seja consumido, item do cardápio seja escolhido.

Recepcionista: Mesa seja ocupada, cliente seja notificado.

Garçom: Mesa seja alocada, item consumido seja registrado, pedido seja servido.

Totalizando 8 SRconstructs.

2º) Aplicar framework de perguntas:

DIAGNÓSTICO DA SDSITUATION:

SDsituation: “Atendimento na fila”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais poderia colaborar com o “Recepcionista” para atingir “Cliente seja atendido”? Quanto ele pode colaborar? (completamente ou parcialmente)
 - Garçom colabora parcialmente.
2. Por que o “Garçom” colabora com o “Recepcionista” para atingir “Cliente seja atendido”?
 - Para agilizar o atendimento de clientes na fila.
3. Quais SDsituations acontecem antes de “Atendimento na Fila”?
 - As SDsituations: Inicialização da Fila e Gerenciamento de Reserva.
4. Que problemas com as SDsituations anteriores podem ser identificados para atingir “Cliente seja atendido”?
 - Gerência demora a autorizar a inicialização da fila.
 - Dificuldade no manuseio do aplicativo.
5. E se o “Garçom” não puder colaborar no “Atendimento na Fila”?
 - Garçons sem o devido treinamento.

II. QUESTÕES INTERNAS

6. Quais são os problemas dentro do “Atendimento na Fila”? Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) são identificados em “Cliente seja atendido”?
 - Recepcionistas e garçons sem o treinamento adequado.
 - Falta de comunicabilidade com o cliente.
 - Travamento/lentidão do sistema.

RELAÇÃO GARÇOM - CLIENTE (DEPENDER-DEPENDEE)

7. Que detalhes o “garçom” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso - não se aplica.
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “item do cardápio seja escolhido” tem para ser alcançada pelo “cliente”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - Não ter disponível todas as opções do cardápio.
 - c) Caso: dependência de meta flexível - não se aplica.
 - d) Caso: dependência de tarefa - não se aplica.

RELAÇÃO CLIENTE - GARÇOM (DEPENDER-DEPENDEE)

8. Que detalhes o “cliente” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso - não se aplica.
 - b) Caso: dependência de meta concreta - não se aplica.
 - c) Caso: dependência de meta flexível - Quais são os problemas que o “limpeza [mesa]” tem para ser razoavelmente satisfeita pelo “garçom”? (capacidade) Existe “limpeza [mesa]” na conclusão de “cliente seja atendido”? Porque? Quem está demandando pela meta flexível?
 - Dificuldade para liberar a mesa no aplicativo.
 - A contribuição é manter a mesa bem apresentada.
- Quais são os problemas que o “rapidez no preparo [pedido]” tem para ser razoavelmente satisfeita pelo “garçom”? (capacidade) Existe “rapidez no preparo [pedido]” na conclusão de “cliente seja atendido”? Porque? Quem está demandando pela meta flexível?
 - Demora para preparar o pedido.- d) Caso: dependência de tarefa - O “garçom” recebeu as orientações de como fazer “servir pedido”? Pode o “garçom” realizar a tarefa? (tempo, habilidade)
 - O cliente informa ao garçom como deseja que o pedido seja servido.
 - Garçom deve receber treinamento de como atender clientes.

RELAÇÃO CLIENTE - RECEPCIONISTA (DEPENDER-DEPENDEE)

9. Que detalhes o “cliente” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso - não se aplica.

b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “mesa seja alocada” tem para ser alcançada pelo “recepcionista”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?

- Mesa não estar em condições apresentáveis.
- Lentidão/travamento do sistema
- Recepcionista com dificuldade em manusear o aplicativo

Quais são os problemas que o “cliente seja notificado” tem para ser alcançada pelo “recepcionista”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?

- Falta de comunicabilidade com o cliente.

c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica.

d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica.

RELAÇÃO RECEPCIONISTA - GARÇOM (DEPENDER-DEPENDEE)

10. Que detalhes o “recepcionista” necessita?

a) Caso: dependência de recurso – não se aplica.

b) Caso: dependência de meta concreta – não se aplica.

c) Caso: dependência de meta flexível - Quais são os problemas que o “limpeza [mesa]” tem para ser razoavelmente satisfeita pelo “garçom”? (capacidade) Existe “limpeza [mesa]” na conclusão de “cliente seja atendido”? Por que? Quem está demandando pela meta flexível?

- Dificuldade para liberar a mesa no aplicativo.

d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica.

11. Qual dependência possui a maior responsabilidade para atingir “cliente seja atendido”?

- A meta concreta “mesa seja alocada”.

Por que?

- Porque o cliente depende enormemente dessa meta para ser atendido.
-

DIAGNÓSTICO DE SRCONSTRUCTS:

SRconstruct: “mesa seja ocupada” (cliente)

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta “mesa seja ocupada”?

- Recepcionista.

2. Quais são as alternativas possíveis para que “mesa seja ocupada” seja atingida? Por quê?

- Não há.

3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- Limpeza [mesa], cliente seja notificado, mesa seja alocada.

4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- Demora para liberar mesas.
- Travamento/lentidão do sistema.

5. E se a “mesa seja ocupada” for partilhada com outro ator?

Não se aplica.

6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

7. Quais são os problemas com a tarefa “ocupar mesa”? Por quê?

- Nenhum.

8. Para a tarefa “ocupar mesa” que componentes são necessários para atingir “mesa seja ocupada”?

- Limpeza [mesa], pedido seja consumido, cliente seja notificado, mesa seja alocada.

a) Caso: recurso – não se aplica.

b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “limpeza [mesa]” seja razoavelmente satisfeita pelo “garçom”? (capacidade) Existe “limpeza [mesa]” no final do “mesa seja ocupada”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “limpeza [mesa]”?

- A contribuição é manter a mesa bem apresentada.
- Dificuldade para liberar a mesa no aplicativo.

c) Caso: subTarefa – não se aplica.

9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Não foi citado que o cliente precisa de uma “mesa livre” para ocupar.

10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- “Mesa livre”.

SRconstruct: “pedido seja consumido”

I. QUESTÕES EXTERNAS

11. Quem mais tem como meta “pedido seja consumido”?
 - Ninguém.
12. Quais são as alternativas possíveis para que “pedido seja consumido” seja atingida? Por quê?
 - Não há.
13. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Escolher item do cardápio e pedido seja servido.
14. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Pedido servido ao cliente errado.
 - Demora para servir o pedido.
15. E se a “pedido seja consumido” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica.
16. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

17. Quais são os problemas com a tarefa “consumir pedido”? Por quê?
 - Demora para servir o pedido.
 18. Para a tarefa “consumir pedido” que componentes são necessários para atingir “pedido seja consumido”?
 - Escolher item do cardápio e pedido seja servido.
 - a) Caso: recurso – não se aplica.
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica.
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator “cliente” fazer “escolher item do cardápio”? (tempo, habilidade)
 - Sim, basta consultar o cardápio da fila.
 19. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Sim, um atributo de qualidade atribuído a tarefa consumir pedido, garantindo que o pedido esteja em ótimas condições para consumo.
 20. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não há.
-

SRconstruct: “item do cardápio seja escolhido”

I. QUESTÕES EXTERNAS

21. Quem mais tem como meta “item do cardápio seja escolhido”?
 - Ninguém.
22. Quais são as alternativas possíveis para que “item do cardápio seja escolhido” seja atingida? Por quê?
 - Verificar o cardápio e informar item escolhido ao garçom.
23. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Consumir pedido, boas opções [item do cardápio]
24. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Falta em estoque do item do cardápio escolhido.
25. E se a “item do cardápio seja escolhido” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica.
26. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

27. Quais são os problemas com a tarefa “escolher item do cardápio”? Por quê?
 - Falta em estoque do item do cardápio escolhido.
28. Para a tarefa “escolher item do cardápio” que componentes são necessários para atingir “item do cardápio seja escolhido”?
 - Rapidez no preparo [pedido], verificar cardápio da fila e boas opções [item do cardápio].
 - a) Caso: recurso – não se aplica.
 - b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “rapidez no preparo [pedido]” seja razoavelmente satisfeita pelo “garçom”? (capacidade) Existe “rapidez no preparo [pedido]” no final do “item do cardápio seja escolhido”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “rapidez no preparo [pedido]”?
 - Demora para preparar o pedido.

- A contribuição é a satisfação do cliente.

Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**boas opções [item do cardápio]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**garçom**”? (capacidade) Existe “**boas opções [item do cardápio]**” no final do “**item do cardápio seja escolhido**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**boas opções [item do cardápio]**”?

- Não há problemas.
- A contribuição é a satisfação do cliente.

c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**cliente**” fazer “**verificar cardápio da fila**”? (tempo, habilidade)

- Sim, basta o garçom fornecer o cardápio.

29. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Não há.

30. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.

SRconstruct: “mesa seja ocupada” (repcionista)

I. QUESTÕES EXTERNAS

31. Quem mais tem como meta “**mesa seja ocupada**”?

- Cliente.

32. Quais são as alternativas possíveis para que “**mesa seja ocupada**” seja atingida? Por quê?

- Não há.

33. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- Mesa seja alocada, limpeza[mesa], notificar cliente, mesa livre.

34. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- Demora para liberar mesas.

35. E se a “**mesa seja ocupada**” for partilhada com outro ator?

- Não se aplica.

36. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Nenhum

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

37. Quais são os problemas com a tarefa “**alocar mesa**”? Por quê?

- Não conseguir alocar uma mesa livre por falta de limpeza.
- Lentidão/travamento do sistema.
- Dificuldade do recepcionista em manusear o aplicativo.

38. Para a tarefa “**alocar mesa**” que componentes são necessários para atingir “**mesa seja ocupada**”?

- Mesa seja alocada, limpeza [mesa], notificar cliente e mesa livre.

a) Caso: recurso – Quais são os problemas de disponibilidade do recurso “**mesa livre**”? (tempo, precisão) Quando? Como?

- Não ter mesa livre por muito tempo acarreta em um aumento da fila de espera.

b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**limpeza [mesa]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**garçom**”? (capacidade) Existe “**limpeza [mesa]**” no final do “**mesa seja ocupada**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**limpeza [mesa]**”?

- A contribuição é manter a mesa bem apresentada.
- Dificuldade para liberar a mesa no aplicativo.

c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**recepção**” fazer “**notificar cliente**”? (tempo, habilidade)

- Sim, desde que se tenha comunicabilidade com o cliente.

39. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Necessário ter quantidade de garçons adequada para atender clientes na fila em tempo hábil, caso a fila aumente por falta de mesa livre.

40. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.

SRconstruct: “cliente seja notificado”

I. QUESTÕES EXTERNAS

41. Quem mais tem como meta “**cliente seja notificado**”?

- Ninguém.

42. Quais são as alternativas possíveis para que “**cliente seja notificado**” seja atingida? Por quê?

- Notificar via sms ou ligação.

43. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- Alocar mesa, comunicabilidade [fila].

44. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- O cliente pode fornecer o número de contato incorreto, ficando assim incomunicável.

45. E se a “**cliente seja notificado**” for partilhada com outro ator?

- Não se aplica.

46. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

47. Quais são os problemas com a tarefa “**notificar cliente**”? Por quê?

- Não conseguir contato com o cliente.

48. Para a tarefa “**notificar cliente**” que componentes são necessários para atingir “**cliente seja notificado**”?

- Comunicabilidade [fila].

a) Caso: recurso – não se aplica.

b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “**comunicabilidade [fila]**” seja razoavelmente satisfeita pelo “**recepcionista**”? (capacidade) Existe “**comunicabilidade [fila]**” no final do “**cliente seja notificado**”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “**comunicabilidade [fila]**”?

- Não conseguir contato com o cliente, aumentando o tempo de espera desse cliente.
- A contribuição é agilizar o atendimento do cliente.

c) Caso: subTarefa – não se aplica.

49. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Sim, cliente deveria informar um segundo número para contato ou receber notificação assim que efetuar a reserva, para confirmar o número cadastrado.

50. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.

SRconstruct: “**mesa seja alocada**”

I. QUESTÕES EXTERNAS

51. Quem mais tem como meta “**mesa seja alocada**”?

- Ninguém.

52. Quais são as alternativas possíveis para que “**mesa seja alocada**” seja atingida? Por quê?

- Mesa será alocada via aplicativo.

53. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- Item consumido seja registrado, liberar mesa.

54. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- Pedidos consumidos que ainda não foram registrados.

55. E se a “**mesa seja alocada**” for partilhada com outro ator?

- Não se aplica.

56. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

57. Quais são os problemas com a tarefa “**liberar cliente**”? Por quê?

- Dificuldade do garçom em liberar clientes pelo aplicativo

58. Para a tarefa “**liberar cliente**” que componentes são necessários para atingir “**mesa seja alocada**”?

- Liberar Mesa, item consumido seja registrado.

a) Caso: recurso – não se aplica.

b) Caso: meta flexível – não se aplica.

c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**garçom**” fazer “**liberar mesa**”? (tempo, habilidade)

- Sim, desde que a mesa esteja limpa.

59. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- O garçom precisa estar atento na liberação da mesa, para que outro cliente seja acomodado rapidamente.

60. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.

SRconstruct: “**item consumido seja registrado**”

I. QUESTÕES EXTERNAS

61. Quem mais tem como meta “**item consumido seja registrado**”?

- Ninguém.

62. Quais são as alternativas possíveis para que “**item consumido seja registrado**” seja atingida? Por quê?

- Garçom tomar nota dos pedidos em um palmtop ou tablet.

63. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- Pedido, rapidez no atendimento [item do cardápio] pedido seja servido, item do cardápio seja escolhido.

64. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- Garçom trocar pedidos e registrar errado.

65. E se a “item consumido seja registrado” for partilhada com outro ator?

- Não se aplica.

66. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

67. Quais são os problemas com a tarefa “registrar pedido”? Por quê?

- Falta de precisão na anotação do pedido do cliente.
- Lentidão/travamento do sistema.
- Interface que dificulte o manuseio

68. Para a tarefa “registrar pedido” que componentes são necessários para atingir “item consumido seja registrado”?

- Item do cardápio seja escolhido, pedido, rapidez no atendimento [item do cardápio], pedido seja servido.

a) Caso: recurso – Quais são os problemas de disponibilidade do recurso “pedido”? (tempo, precisão) Quando? Como?

- Falta em estoque de ingredientes que compõem o pedido.

b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “rapidez no atendimento [item do cardápio]” seja razoavelmente satisfeita pelo “garçom”? (capacidade) Existe “rapidez no atendimento [item do cardápio]” no final do “item consumido seja registrado”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “rapidez no atendimento [item do cardápio]”?

- Quantidade insuficiente de garçons para atendimento.

c) Caso: subTarefa – não se aplica.

69. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Pode ocorrer uma troca ou cancelamento de pedido.

70. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.

SRconstruct: “pedido seja servido”

I. QUESTÕES EXTERNAS

71. Quem mais tem como meta “pedido seja servido”?

- Cliente.

72. Quais são as alternativas possíveis para que “pedido seja servido” seja atingida? Por quê?

- Que o pedido esteja pronto para ser servido.

73. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- Escolher item do cardápio.

74. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- Falta em estoque de ingredientes.

75. E se o “pedido seja servido” for partilhada com outro ator?

- Não se aplica.

76. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

77. Quais são os problemas com a tarefa “servir pedido”? Por quê?

- Demora para servir o pedido.

78. Para a tarefa “servir pedido” que componentes são necessários para atingir “pedido seja servido”?

- Escolher item do cardápio.

a) Caso: recurso – não se aplica.

b) Caso: meta flexível – não se aplica.

c) Caso: subTarefa – Pode o ator “cliente” fazer “escolher item do cardápio”? (tempo, habilidade)

- Sim, basta consultar o cardápio da fila.

79. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Não há.

80. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.

O framework de perguntas da SDsituation 3 - Atendimento na Fila gerou 91 perguntas (11 perguntas referentes ao diagnóstico da SDsituation e 80 perguntas referentes ao diagnóstico dos SRconstructs) e as 21 respostas estão trabalhadas no Quadro Metas x Problemas a seguir.

As metas concretas e flexíveis da SDsituation: Atendimento na Fila.

Metas	SDsituation: Atendimento na Fila
1	Mesa seja ocupada
2	pedido seja consumido
3	item do cardápio seja escolhido
a	Boas opções [item do cardápio]
4	Mesa seja ocupada
5	cliente seja notificado
b	Comunicabilidade [fila]
6	Mesa seja alocada
7	item consumido seja registrado
8	pedido seja servido
c	Rapidez no atendimento [item do cardápio]
d	Rapidez no preparo [pedido]
e	Limpeza [mesa]

[illegible]

SDsituation 4: Faturamento de consumo

1º) Identificar SRconstructs:

Cliente: Conta da fila seja encerrada, Item consumido seja cobrado e Conta da fila seja quitada.

Gerência: Cliente seja recompensado, Conta da fila seja quitada.

Recepcionista: Conta da fila seja encerrada, Conta da fila seja transferida, Conta da fila seja quitada.

Garçom: Item consumido seja cobrado.

Totalizando 9 SRconstructs.

2º) Aplicar framework de perguntas:

DIAGNÓSTICO DA SDSITUATION:

SDsituation: "Faturamento de consumo"

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais poderia colaborar com o "Cliente" para atingir "Conta seja encerrada"? Quanto ele pode colaborar? (completamente ou parcialmente)
 - Garçom e Recepcionista colabora parcialmente.
2. Por que o "Garçom" colabora com o "Cliente" para atingir "Conta seja encerrada"?
 - Para agilizar o atendimento de clientes na fila.
3. Quais SDSituations acontecem antes de "Faturamento de consumo"?
 - As SDSituations: Inicialização da Fila, Gerenciamento de Reserva e Atendimento na fila.
4. Que problemas com as SDSituations anteriores podem ser identificados para atingir "Conta seja encerrada"?
 - Recepcionista e Garçom demorar a autorizar o faturamento dos itens consumidos.
 - Dificuldade no manuseio do aplicativo.
5. E se o "Garçom" não puder colaborar no "Faturamento de consumo"?
 - O estabelecimento deve possuir um número adequado de garçons.
 - Garçons sem o devido treinamento.

II. QUESTÕES INTERNAS

6. Quais são os problemas dentro do "Faturamento de consumo"? Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) são identificados em "Conta seja encerrada"?
 - Falha na aplicação que emite o consumo dos clientes.
 - Recepcionistas e garçons sem o treinamento adequado na utilização do sistema.
 - Falta de comunicabilidade com o cliente.
 - Travamento/lentidão do sistema.

RELAÇÃO GERÊNCIA - CLIENTE (DEPENDER-DEPENDEE)

7. Que detalhes o "gerência" necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso - não se aplica.
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o "Conta da fila seja quitada" tem para ser alcançada pelo "cliente"? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - Indisponibilidade no sistema de pagamento.
 - c) Caso: dependência de meta flexível - não se aplica.
 - d) Caso: dependência de tarefa - não se aplica.

RELAÇÃO CLIENTE - GERÊNCIA (DEPENDER-DEPENDEE)

8. Que detalhes o "cliente" necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso - Quais são os problemas de disponibilidade (tempo e precisão) de "recompensa"? Quando? Como? Quanto?
 - Indisponibilidade ou Lentidão do sistema.
 - Atores envolvidos sem o devido treinamento sobre manuseio do aplicativo.
 - b) Caso: dependência de meta concreta - não se aplica.
 - c) Caso: dependência de meta flexível - não se aplica.
 - d) Caso: dependência de tarefa - não se aplica.

RELAÇÃO CLIENTE - GARÇOM (DEPENDER-DEPENDEE)

9. Que detalhes o "cliente" necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso - não se aplica.
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o "item consumido seja cobrado" tem para ser alcançada pelo "garçom"? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?

- Indisponibilidade ou Lentidão do sistema
 - Atores envolvidos sem o devido treinamento sobre manuseio do aplicativo.
- c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica.
- d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica.

RELAÇÃO **CLIENTE - RECEPCIONISTA** (DEPENDER-DEPENDEE)

10. Que detalhes o “**cliente**” necessita?

- a) Caso: dependência de recurso – não se aplica.
- b) Caso: dependência de meta concreta – não se aplica.
- c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica.
- d) Caso: dependência de tarefa – O “**receptionista**” recebeu as orientações de como fazer “**encerrar conta da fila**”? Pode o “**receptionista**” realizar a tarefa? (tempo, habilidade)
- O cliente informa ao receptionista que deseja a conta da fila.
 - O receptionista deve receber treinamento de como atender clientes.

11. Qual dependência possui a maior responsabilidade para atingir “**Conta seja encerrada**”?

- A meta concreta “**conta da fila seja quitada**”.
- Por que?
- Porque a gerência depende dessa meta para encerrar esse atendimento e iniciar o próximo.

DIAGNÓSTICO DE SRCONSTRUCTS:

SRconstruct: “Conta da fila seja encerrada” (cliente)

I. QUESTÕES EXTERNAS

- Quem mais tem como meta “**Conta da fila seja encerrada**”?
 - Receptionista.
- Quais são as alternativas possíveis para que “**Conta da fila seja encerrada**” seja atingida? Por quê?
 - Não há.
- Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Pedir conta da fila, solicitar pagamento e solicitar transferência para conta da mesa.
- Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Travamento/lentidão do sistema.
 - Diversidade nas opções de pagamento.
- E se a “**Conta da fila seja encerrada**” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica.
- Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

- Quais são os problemas com a tarefa “**Solicitar pagamento**”? Por quê?
 - Nenhum.
- Para a tarefa “**Solicitar pagamento**” que componentes são necessários para atingir “**Conta da fila seja encerrada**”?
 - Pedir conta da fila e pagar conta da fila.

a) Caso: recurso – não se aplica.

b) Caso: meta flexível – não se aplica.

c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**Cliente**” fazer “**Pedir conta da fila**”? (tempo, habilidade)

 - Sim, basta solicitar autorização.

Caso: subTarefa – Pode o ator “**Cliente**” fazer “**Pagar conta da fila**”? (tempo, habilidade)

 - Sim, basta solicitar autorização.
- Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Nenhum.
- Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não se aplica.

SRconstruct: “Item consumido seja cobrado” (Cliente)

I. QUESTÕES EXTERNAS

- Quem mais tem como meta “**Item consumido seja cobrado**”?
 - Garçom.

12. Quais são as alternativas possíveis para que “**Item consumido seja cobrado**” seja atingida? Por quê?
 - Garçom deve registrar o item solicitado pelo cliente.
13. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Solicitar pagamento e Solicitar transferência para conta da mesa.
14. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Falha na aplicação que emite o consumo dos clientes.
 - Garçons sem o treinamento adequado na utilização do sistema.
 - Falta de comunicabilidade com o cliente.
 - Travamento/lentidão do sistema.
15. E se a “**Item consumido seja cobrado**” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica.
16. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Garçom.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

17. Quais são os problemas com a tarefa “**Solicitar transferência da conta da mesa**”? Por quê?
 - Travamento/lentidão do sistema.
 18. Para a tarefa “**Solicitar transferência da conta da mesa**” que componentes são necessários para atingir “**Item consumido seja cobrado**”?
 - Resgatar recompensa e Conta da fila.
 - a) Caso: recurso – Quais são os problemas de disponibilidade do recurso “**Conta da fila**”? (tempo, precisão) Quando? Como?
 - Itens adicionados na conta de forma incorreta.
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica.
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**cliente**” fazer “**Resgatar recompensa**”? (tempo, habilidade)
 - Sim, basta resgatar recompensa no aplicativo .
 19. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Não há.
 20. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não há.
-

SRconstruct: “**Conta da fila seja quitada**”(Cliente)

I. QUESTÕES EXTERNAS

21. Quem mais tem como meta “**Conta da fila seja quitada**”?
 - Gerência e Recepcionista.
22. Quais são as alternativas possíveis para que “**Conta da fila seja quitada**” seja atingida? Por quê?
 - O cliente deseja saldar a conta da fila.
23. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Pagar conta da fila e Verificar confirmação de quitação.
24. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Falha na aplicação que emite o consumo dos clientes.
 - Falta de comunicabilidade com o cliente.
 - Travamento/lentidão do sistema.
25. E se a “**Conta da fila seja quitada**” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica.
26. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Gerência.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

27. Quais são os problemas com a tarefa “**Pagar conta da fila**”? Por quê?
 - Travamento/lentidão do sistema.
 - Diversidade nas opções de pagamento.
28. Para a tarefa “**Pagar conta da fila**” que componentes são necessários para atingir “**Conta da fila seja quitada**”?
 - Solicitar pagamento e resgatar recompensa.
 - a) Caso: recurso – não se aplica.
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica.
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**cliente**” fazer “**Solicitar pagamento**”? (tempo, habilidade)
 - Sim, basta o cliente solicitar.

Pode o ator “**cliente**” fazer “**Resgatar recompensa**”? (tempo, habilidade)

- Sim, basta o cliente resgatar as recompensas no aplicativo.
29. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
- Não há.
30. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
- Não há.
-

SRconstruct: “Cliente seja recompensado” (Gerência)

I. QUESTÕES EXTERNAS

31. Quem mais tem como meta “Cliente seja recompensado”?
- Nenhum.
32. Quais são as alternativas possíveis para que “Cliente seja recompensado” seja atingida? Por quê?
- Atribuir uma recompensa de acordo com o consumo do cliente.
33. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
- Recompensar cliente.
34. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
- Travamento/lentidão do sistema.
 - Gerência sem o treinamento adequado na utilização do sistema.
35. E se a “Cliente seja recompensado” for partilhada com outro ator?
- Não se aplica.
36. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
- Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

37. Quais são os problemas com a tarefa “Recompensar cliente”? Por quê?
- Lentidão/travamento do sistema.
 - Dificuldade da gerência em manusear o aplicativo.
38. Para a tarefa “Recompensar cliente” que componentes são necessários para atingir “Cliente seja recompensado”?
- Verificar confirmação de quitação, Bom atendimento [fila], Disponibilizar recompensa.
- a) Caso: recurso – não se aplica.
- b) Caso: meta flexível – Quais são os problemas para que “Bom atendimento [fila]” seja razoavelmente satisfeita pelo “Gerência”? (capacidade) Existe “Bom atendimento [fila]” no final do “Cliente seja recompensado”? Por quê? Quais são as contribuições recebidas ou fornecidas por “Bom atendimento [fila]”?
- Proporcionar uma boa experiência no atendimento ao cliente.
- c) Caso: subTarefa – Pode o ator “Gerência” fazer “Verificar confirmação de quitação”? (tempo, habilidade)
- Sim, basta acessar no aplicativo.
- Pode o ator “Gerência” fazer “Disponibilizar recompensa”? (tempo, habilidade)
- Sim, basta aprovar recompensa pelo aplicativo.
39. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
- Não há.
40. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
- Não há.
-

SRconstruct: “Conta da fila seja quitada” (Gerência)

I. QUESTÕES EXTERNAS

41. Quem mais tem como meta “Conta da fila seja quitada”?
- Cliente.
42. Quais são as alternativas possíveis para que “Conta da fila seja quitada” seja atingida? Por quê?
- O cliente deseja saldar a conta da fila.
43. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
- Pagar conta da fila e Verificar confirmação de quitação.
44. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
- Falha na aplicação que emite o consumo dos clientes.
 - Falta de comunicabilidade com o cliente.
 - Travamento/lentidão do sistema.
45. E se a “Conta da fila seja quitada” for partilhada com outro ator?
- Não se aplica.
46. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Cliente.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

47. Quais são os problemas com a tarefa “**Verificar confirmação de quitação**”? Por quê?
 - Travamento/lentidão do sistema.
 - Diversidade nas opções de pagamento.
 48. Para a tarefa “**Verificar confirmação de quitação**” que componentes são necessários para atingir “**Conta da fila seja quitada**”?
 - Recompensar cliente.
 - a) Caso: recurso – não se aplica.
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica.
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**Gerência**” fazer “**Recompensar cliente**”? (tempo, habilidade)
 - Sim, basta atribuir a recompensa após o pagamento.
 49. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Não há.
 50. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não há.
-

SRconstruct: “**Conta da fila seja encerrada**” (Recepcionista)

I. QUESTÕES EXTERNAS

51. Quem mais tem como meta “**Conta da fila seja encerrada**”?
 - Cliente.
52. Quais são as alternativas possíveis para que “**Conta da fila seja encerrada**” seja atingida? Por quê?
 - Não há.
53. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Encerrar conta da fila.
54. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Travamento/lentidão do sistema.
 - Diversidade nas opções de pagamento.
55. E se a “**Conta da fila seja encerrada**” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica.
56. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

57. Quais são os problemas com a tarefa “**Encerrar conta da fila**”? Por quê?
 - Nenhum.
 58. Para a tarefa “**Encerrar conta da fila**” que componentes são necessários para atingir “**Conta da fila seja encerrada**”?
 - Conta da fila.
 - a) Caso: recurso – Quais são os problemas de disponibilidade do recurso “**Conta da fila**”? (tempo, precisão) Quando? Como?
 - Itens adicionados na conta de forma incorreta.
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica.
 - c) Caso: subTarefa – não se aplica.
 59. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Nenhum.
 60. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não se aplica.
-

SRconstruct: “**Conta da fila seja transferida**” (Recepcionista)

I. QUESTÕES EXTERNAS

61. Quem mais tem como meta “**Conta da fila seja transferida**”?
 - Ninguém.
62. Quais são as alternativas possíveis para que “**Conta da fila seja transferida**” seja atingida? Por quê?
 - Cliente deseja transferir a conta da fila para a mesa.
63. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Encerrar conta da fila.

64. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- Travamento/lentidão do sistema.

65. E se a “**Conta da fila seja transferida**” for compartilhada com outro ator?

- Não se aplica.

66. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Nenhum.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

67. Quais são os problemas com a tarefa “**Encerrar conta da fila**”? Por quê?

- Falta de precisão na anotação do pedido do cliente.
- Lentidão/travamento do sistema.
- Interface que dificulte o manuseio

68. Para a tarefa “**Encerrar conta da fila**” que componentes são necessários para atingir “**Conta da fila seja transferida**”?

- Conta da fila.

a) Caso: recurso – Quais são os problemas de disponibilidade do recurso “**Conta da fila**”? (tempo, precisão) Quando? Como?

- Itens adicionados na conta de forma incorreta.

b) Caso: meta flexível – não se aplica.

c) Caso: subTarefa – não se aplica.

69. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Pode ocorrer uma troca ou cancelamento de pedido.

70. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.
-

SRconstruct: “**Conta da fila seja quitada**”(Recepcionista)

I. QUESTÕES EXTERNAS

71. Quem mais tem como meta “**Conta da fila seja quitada**”?

- Cliente e Gerência.

72. Quais são as alternativas possíveis para que “**Conta da fila seja quitada**” seja atingida? Por quê?

- O cliente deseja saldar a conta da fila.

73. Quais são os elementos de dependência dos dependees?

- Verificar confirmação de quitação.

74. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?

- Falha na aplicação que emite o consumo dos clientes.
- Falta de comunicabilidade com o cliente.
- Travamento/lentidão do sistema.

75. E se a “**Conta da fila seja quitada**” for compartilhada com outro ator?

- Não se aplica.

76. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?

- Cliente e Gerência.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

77. Quais são os problemas com a tarefa “**Verificar confirmação de quitação**”? Por quê?

- Travamento/lentidão do sistema.
- Diversidade nas opções de pagamento.

78. Para a tarefa “**Verificar confirmação de quitação**” que componentes são necessários para atingir “**Conta da fila seja quitada**”?

- Conta da fila seja cobrada.

a) Caso: recurso – não se aplica.

b) Caso: meta flexível – não se aplica.

c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**Recepcionista**” fazer “**Conta da fila seja cobrada**”? (tempo, habilidade)

- Sim, basta o cliente solicitar.

79. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?

- Não há.

80. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?

- Não há.
-

SRconstruct: “**Item consumido seja cobrado**” (Garçom)

I. QUESTÕES EXTERNAS

81. Quem mais tem como meta “**Item consumido seja cobrado**”?
 - Cliente.
82. Quais são as alternativas possíveis para que “**Item consumido seja cobrado**” seja atingida? Por quê?
 - Garçom deve registrar o item solicitado pelo cliente.
83. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - Cobrar item consumido.
84. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - Falha na aplicação que emite o consumo dos clientes.
 - Garçons sem o treinamento adequado na utilização do sistema.
 - Falta de comunicabilidade com o cliente.
 - Travamento/lentidão do sistema.
85. E se a “**Item consumido seja cobrado**” for partilhada com outro ator?
 - Não se aplica.
86. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - Cliente.

II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)

87. Quais são os problemas com a tarefa “**Cobrar item consumido**”? Por quê?
 - Travamento/lentidão do sistema.
88. Para a tarefa “**Cobrar item consumido**” que componentes são necessários para atingir “**Item consumido seja cobrado**”?
 - Emitir confirmação de quitação e Conta da fila.
 - a) Caso: recurso – Quais são os problemas de disponibilidade do recurso “**Conta da fila**”? (tempo, precisão) Quando? Como?
 - Itens adicionados na conta de forma incorreta.
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica.
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator “**Garçom**” fazer “**Emitir confirmação de quitação**”? (tempo, habilidade)
 - Sim, verificar a confirmação de pagamento.
89. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - Não há.
90. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - Não há.

O framework de perguntas da SDsituation 4 - Faturamento de Consumo gerou 101 perguntas (11 perguntas referentes ao diagnóstico da SDsituation e 90 perguntas referentes ao diagnóstico dos SRconstructs) e as respostas estão trabalhadas no Quadro Metas x Problemas a seguir.

3º) Verificar as perguntas respondidas:

As metas concretas e flexíveis da SDsituation: Atendimento na Fila.

Quadro Metas x Problemas da SDsituation 3 - Atendimento na Fila

Metas	SDsituation: Atendimento na Fila
1	Mesa seja ocupada
2	pedido seja consumido
3	item do cardápio seja escolhido
a	Boas opções [item do cardápio]
4	Mesa seja ocupada
5	cliente seja notificado
b	Comunicabilidade [fila]
6	Mesa seja alocada
7	item consumido seja registrado

SDsituation 5:Encerramento da fila

1º) Identificar SRconstructs:

Gerência: Reserva seja atendida

Recepcionista: Fila seja encerrada

Totalizando 2 SRconstructs.

2º) Aplicar framework de perguntas:

DIAGNÓSTICO DE SDSITUATION:

SDsituation: “Encerramento da fila”

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais poderia colaborar com o “Recepcionista” para atingir “Encerramento da fila”? Quanto ele pode colaborar? (completamente ou parcialmente)
 - Gerência.
2. Porque o “Gerência” colabora com o “Recepcionista” para atingir “Encerramento da fila”?
 - Porque Gerência autoriza o encerramento da fila.
3. Quais SDSituations acontecem antes de “Encerramento da fila”?
 - As SDSituations: Inicialização da fila, Gerenciamento da reserva, Atendimento na fila e Faturamento de consumo.
4. Que problemas com as SDSituations anteriores podem ser identificados para atingir “Encerramento da fila”?
 - Não se aplica.
5. E se o “Gerência” não puder colaborar na “Encerramento da fila”?
 - Recepcionista não poderá iniciar a fila virtual.

II. QUESTÕES INTERNAS

6. Quais são os problemas dentro da “Encerramento da fila”? Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) são identificados em “Fila seja encerrada”?
 - Demora para Gerência autorizar o encerramento da fila.
 - Lentidão/travamento no sistema.
 - Atores envolvidos sem o devido treinamento sobre manuseio do aplicativo.
 - Problemas de conexão com internet.

RELAÇÃO GERÊNCIA - RECEPCIONISTA (DEPENDER-DEPENDEE)

7. Que detalhes o “Gerência” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso – não se aplica
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “Reserva seja atendida” tem para ser alcançada pelo “Recepcionista”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - Dificuldade para manusear o aplicativo.
 - c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica
 - d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica

RELAÇÃO RECEPCIONISTA - GERÊNCIA (DEPENDER-DEPENDEE)

8. Que detalhes o “Recepcionista” necessita?
 - a) Caso: dependência de recurso – não se aplica
 - b) Caso: dependência de meta concreta - Quais são os problemas que o “Fila seja encerrada” tem para ser alcançada pelo “Gerência”? (tempo, habilidade) Quando? Como? Quanto?
 - Lentidão/travamento no sistema.
 - Dificuldade para manusear o aplicativo.
 - c) Caso: dependência de meta flexível – não se aplica
 - d) Caso: dependência de tarefa – não se aplica
9. Qual dependência possui a maior responsabilidade para atingir “Encerramento da fila”? Porque?
 - Fila seja encerrada, pois se o Recepcionista não solicitar autorização, Gerência não poderá autorizar.

DIAGNÓSTICO DE SRCONSTRUCTS:

SRconstruct: “Reserva seja atendida” (gerência)

I. QUESTÕES EXTERNAS

1. Quem mais tem como meta “Reserva seja atendida”?
 - Ninguém.
2. Quais são as alternativas possíveis para que “Reserva seja atendida” seja atingida? Por quê?
 - Acompanhar as reservas da fila pelo aplicativo.

3. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - [Verificar se fim do expediente.](#)
 4. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - [Gerência acompanhar solicitações pelo aplicativo.](#)
 5. E se a **“Reserva seja atendida”** for partilhada com outro ator?
 - [Não se aplica.](#)
 6. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - [Não há.](#)
- II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)
7. Quais são os problemas com a tarefa **“Verificar se fim do expediente”**? Por quê?
 - [Demora para autorizar.](#)
 - [Dificuldade em manusear o aplicativo.](#)
 - [Lentidão/travamento no sistema.](#)
 8. Para a tarefa **“Verificar se fim do expediente”** que componentes são necessários para atingir **“Reserva seja atendida”**?
 - ☐ [Garantir atendimento de cliente na fila e Autorizar encerramento na fila.](#)
 - a) Caso: recurso – não se aplica
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator **“Gerência”** fazer **“Garantir atendimento de cliente na fila”**? (tempo, habilidade)
 - [Sim, basta organizar com base nas informações do aplicativo e orientar a recepcionista.](#)

Pode o ator **“Gerência”** fazer **“Autorizar encerramento na fila”**? (tempo, habilidade)

 - [Sim, basta encerrar via aplicativo que outros clientes façam reserva.](#)
 9. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - [Não há.](#)
 10. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - [Não há.](#)

SRconstruct: “Fila seja encerrada” (recepcionista)

I. QUESTÕES EXTERNAS

11. Quem mais tem como meta **“Fila seja encerrada”**?
 - [Ninguém.](#)
 12. Quais são as alternativas possíveis para que **“Fila seja encerrada”** seja atingida? Por quê?
 - [Encerrar novas reservas pelo aplicativo.](#)
 13. Quais são os elementos de dependência dos dependees?
 - [Solicitar o encerramento.](#)
 14. Que tipos de problemas (precisão, deficiências, ambiguidades ou omissões) podem ser vislumbrados? E se os recursos ficarem indisponíveis? Como evitar tais problemas?
 - [Dificuldade para manusear o aplicativo.](#)
 15. E se a **“Fila seja encerrada”** for partilhada com outro ator?
 - [Não se aplica.](#)
 16. Que outro construto depende dessa meta? Por quê? Quanto?
 - [Nenhum.](#)
- II. QUESTÕES INTERNAS (PARA CADA TAREFA MEIO)
17. Quais são os problemas com a tarefa **“Solicitar encerramento”**? Por quê?
 - [Tempo elevado de aguardo da autorização.](#)
 18. Para a tarefa **“Solicitar encerramento”** que componentes são necessários para atingir **“Fila seja encerrada”**?
 - [Encerramento da fila.](#)
 - a) Caso: recurso – não se aplica
 - b) Caso: meta flexível – não se aplica
 - c) Caso: subTarefa – Pode o ator **“Recepcionista”** fazer **“Encerramento da fila”**? (tempo, habilidade)
 - [Não, depende da autorização direta da gerência.](#)
 19. Existe algum detalhe omitido na operacionalização? De que tipo? Por quê? Como? Quanto?
 - [Não há.](#)
 20. Há falta de algum recurso? De que tipo? E se o recurso não estiver disponível?
 - [Não há.](#)

O framework de perguntas da SDsituation 3 - Atendimento na Fila gerou 29 perguntas (9 perguntas referentes ao diagnóstico da SDsituation e 20 perguntas referentes ao diagnóstico dos SRconstructs) e as respostas estão trabalhadas no Quadro Metas x Problemas a seguir.

3º) Verificar as perguntas respondidas:

As metas concretas e flexíveis da SDsituation: Atendimento na Fila.

Quadro Metas x Problemas da SDsituation 3 - Atendimento na Fila

Metas	SDsituation: Atendimento na Fila
1	Reserva seja atendida
2	Fila seja encerrada

Problemas	Metas →	1	2	3	a
(1) Gerência demorar a autorizar a inicialização da fila		X			
(2) Travamento/lentidão do sistema		X			
(3) Dificuldade do garçom ou recepcionista no manuseio do aplicativo		X			
(4) Interface que dificulte o manuseio		X			
(5) Recepcionistas e garçons sem o treinamento adequado					
(6) Falta de comunicabilidade com o cliente		X			
(7) Não ter disponível todas as opções do cardápio				X	X
(8) Demora para servir o pedido			X		
(9) Demora para liberar mesas		X			
(10) Garçom trocar ou tomar nota dos pedidos erradamente			X		
(11) Garçom não registrar pedidos consumidos ou registrar erradamente					
(12) Falta em estoque do item do cardápio escolhido ou ingredientes necessários				X	X