

Trabalho 4: Casos de Uso

1. Identificação dos Atores

Ator	Descrição
Cliente	Pessoa física ou jurídica que compra livros raros. Interage com o site para cadastro, encomendas e pagamentos.
Vendedor	Funcionário (Felipe/Gabriela) responsável pelo atendimento, registro de pedidos internos, pesquisa de livros e envio de propostas.
Gerente Geral	Gerente (Bruna) responsável pela precificação, logística e estratégias de marketing (classificação de clientes).
Diretor	Proprietário ou Diretor (Arnaldo/Armando) responsável por aprovações de cadastro, compras com fornecedores e análise gerencial.

2. Identificação dos Objetivos dos Atores

Ator	Objetivo (O que ele quer fazer?)	Caso de Uso
Cliente	Deseja se registrar na loja.	Solicitar Cadastro
Cliente	Deseja pedir livros pelo site.	Realizar Encomenda
Cliente	Deseja ver onde está seu pedido.	Consultar Status do Pedido
Cliente	Deseja pagar sua compra (Cartão/Pix).	Realizar Pagamento
Vendedor	Deseja inserir um pedido e consultar disponibilidade.	Registrar Pedido (inclui Pesquisar Livros)
Vendedor	Deseja registrar livros não encontrados (indisponíveis).	Registrar Pedido (Faz parte do fluxo deste UC)
Vendedor	Deseja consultar o que o cliente já comprou.	Consultar Histórico do Cliente
Vendedor	Deseja responder clientes sobre a entrega.	Consultar Status do Pedido

Vendedor	Deseja enviar o orçamento formal ao cliente.	Gerar Proposta Comercial
Gerente Geral	Deseja agrupar clientes por gosto.	Classificar Clientes
Gerente Geral	Deseja controlar o estoque de devolvidos.	Gerenciar Estoque de Livros
Gerente Geral	Deseja estipular a margem e valor de venda.	Definir Preço de Venda
Gerente Geral	Deseja enviar dados para o sistema financeiro.	Exportar Dados Financeiros
Gerente Geral	Deseja ver a agenda/status de entregas.	Gerar Relatórios Gerenciais
Proprietário	Deseja validar novos compradores.	Aprovar Cadastro
Diretor	Deseja achar quem parou de comprar.	Identificar Clientes Inativos
Diretor	Deseja fazer a compra com fornecedores.	Gerar Requisição de Compra
Diretor	Deseja analisar vendas e gastos.	Gerar Relatórios Gerenciais

3. Narrativas de Casos de Uso

Caso de Uso 1: Registrar Pedido

Este caso cobre o início do processo, a interação com o cliente e a pesquisa pelos livros raros.

- **Atores:** Vendedor (Felipe/Gabriela).
- **Gatilho:** Cliente entra em contato (E-mail, Telefone ou Fax) solicitando livros.
- **Pré-condições:** O Vendedor deve estar logado no sistema.
- **Pós-condições:** Os livros encontrados são registrados com preço de custo e aguardam precificação.

Fluxo Principal:

1. O Vendedor recebe a solicitação de livros do cliente.
2. O Vendedor insere os dados do cliente para verificação de cadastro.
3. O Sistema confirma que o cliente possui cadastro ativo.
4. O Vendedor pesquisa os livros solicitados em fontes externas (catálogos, internet, contatos).
5. O Vendedor registra no sistema cada livro encontrado, inserindo o Fornecedor, Preço de Custo e Prazo de Entrega.
6. O Sistema encaminha a lista de livros para a Gerência definir o preço de venda.
7. O caso de uso encerra com sucesso.

Fluxos Alternativos:

- **3. Cliente não cadastrado**
 - 3.1. O Sistema informa que o cliente não foi encontrado.
 - 3.2. O Vendedor rejeita o pedido atual.
 - 3.3. O Vendedor envia um aviso ao solicitante para se cadastrar previamente.
 - 3.4. Encerrar Caso de Uso.
 - **4. Livro não encontrado (Raridade indisponível)**
 - 4.1. O Vendedor não encontra o livro em nenhum fornecedor consultado.
 - 4.2. O Vendedor marca o item como "Indisponível" no sistema.
 - 4.3. O Sistema gera uma notificação ao cliente informando a indisponibilidade.
 - 4.4. Retorna ao passo 4 (para pesquisar o próximo livro da lista) ou encerra se for o único.
-

Caso de Uso 2: Gerar Proposta Comercial

Este caso cobre a regra de negócio de formação de preço pela gerência e o aceite do cliente.

- **Atores:** Vendedor e Gerente Geral (Bruna).
- **Gatilho:** Existência de uma lista de livros com preço de custo registrado (vinda do Caso de Uso 1).
- **Pré-condições:** Livros encontrados e cadastrados no sistema.
- **Pós-condições:** Pedido confirmado e pronto para compra.

Fluxo Principal:

1. A Gerente visualiza a lista de livros com os preços de custo.
2. A Gerente define o preço de venda de cada livro baseada na experiência e taxa de câmbio.
3. O Sistema solicita a estimativa de frete.
4. O Vendedor insere a estimativa de preço de frete para o cliente.
5. O Sistema gera a proposta formal com todos os valores.
6. O Vendedor envia a proposta ao cliente (via E-mail, Telefone ou WhatsApp).
7. O Cliente confirma o aceite da proposta (geralmente em 24h).
8. O Sistema altera o status do pedido para "Confirmado".
9. O Sistema inclui o pedido na fila de compras de sexta-feira.

Fluxos Alternativos:

- **7. Cliente rejeita a proposta (Preço ou prazo)**
 - 7.1. O Cliente informa que não aceita os valores/prazos.
 - 7.2. O Vendedor registra o motivo da recusa no sistema.
 - 7.3. O Sistema cancela o pedido.

- 7.4. Encerrar Caso de Uso.
 - **7. Cliente aceita parcialmente (Apenas alguns livros)**
 - 7.1. O Cliente confirma a compra de apenas parte dos itens.
 - 7.2. O Vendedor seleciona no sistema os itens rejeitados.
 - 7.3. O Sistema remove os itens rejeitados e atualiza o valor total.
 - 7.4. Retorna ao passo 8 com o pedido atualizado.
-

Caso de Uso 3: Gerar Requisição de Compra

Este caso cobre o processo logístico crítico de compras consolidada.

- **Atores:** Diretor (Armando/Arnaldo).
- **Gatilho:** Temporal (Toda sexta-feira).
- **Pré-condições:** Existirem pedidos confirmados pelos clientes.
- **Pós-condições:** Ordens de compra enviadas aos fornecedores.

Fluxo Principal:

1. O Sistema consolida todos os pedidos confirmados pelos clientes até o momento.
2. O Sistema agrupa os livros por Fornecedor (Editoras, Distribuidoras, Livreiros).
3. O Sistema apresenta as requisições consolidadas para o Diretor.
4. O Diretor revisa as requisições e confirma a emissão.
5. O Sistema emite as requisições/ordens de compra para os fornecedores.
6. O Sistema atualiza o status dos pedidos dos clientes para "Aguardando Recebimento".

Fluxos Alternativos:

- **4a. Negociação de Desconto**
 - 4.1. O Diretor entra em contato com o fornecedor e consegue um desconto extra.
 - 4.2. O Diretor atualiza o preço de custo na requisição.
 - 4.3. Retorna ao passo 4.
- **5. Fornecedor cancela ou não entrega (30 dias)**
 - 5.1. O Sistema detecta que passaram 30 dias sem recebimento.
 - 5.2. O Sistema alerta o Diretor.
 - 5.3. O Diretor cancela o pedido junto ao fornecedor no sistema.
 - 5.4. O Sistema elimina o livro do pedido do cliente.
 - 5.5. O Sistema gera um aviso de cancelamento para o cliente.
 - 5.6. Encerrar Caso de Uso.

Diagrama de Casos de Uso - Livraria Resolve

Sistema Livraria Resolve

