

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



