**Caso de Uso**

**Pousada Sol Nascente**

**Caso de Uso:** Cadastrar cliente

**Ator Principal:** Cliente

**Pré-condição:** ter acesso a página de cadastro

**Pós-condição:** a conta do usuário é ativada após a confirmação por e-mail

**Cenário Básico:**

1. Cliente preenche os campos do formulário de cadastro
2. Sistema solicita que preencha um endereço de e-mail valido
3. Sistema solicita confirmação do e-mail
4. Sistema solicita uma senha
5. Sistema solicita confirmação da senha
6. Cliente confirma dados para cadastro
7. Cliente concorda com os termos de privacidade
8. Sistema envia e-mail para confirmação do cadastro
9. Cliente acessa ao e-mail e aceita a confirmação de cadastro
10. Sistema ativa cadastro do cliente.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 4

1. Sistema identifica e-mail já existente
2. Sistema volta a página de login
3. Cliente solicita recuperação de senha
4. Sistema solicita uma senha
5. Sistema solicita confirmação de senha
6. Sistema envia e-mail para confirmação do cadastro
7. Cliente acesso ao e-mail e aceita confirmação do cadastro
8. Cliente tem acesso ao seu cadastro.

**Cenário Exceção:**

Passo: 8

1. Cliente verifica o e-mail
2. Cliente identifica que não recebeu e-mail
3. Cliente verifica spam, mas continua sem receber e-mail para confirmação
4. Cliente não consegue ativar o cadastro.

**Caso de Uso:** Realizar reservas

**Ator Principal:** Cliente

**Pré-condição:** cliente possuir cadastro

**Pós-condição:** cliente receber e-mail de confirmação da reserva

**Cenário Básico:**

1. Cliente pesquisa quartos
2. Cliente seleciona filtros de busca
3. Sistema devolve lista dos quartos disponíveis
4. Cliente seleciona quantidade de pessoas e quartos que deseja
5. Sistema devolve valor da reserva, apresentando calculo do valor total já incluso o valor do imposto
6. Cliente confirma reserva
7. Cliente seleciona valor total para pagamento
8. Sistema recalcula o valor oferecendo um desconto de 15% em cima do valor final
9. Sistema solicita dados para pagamento
10. Cliente informa dados para pagamento
11. Sistema confirma pagamento
12. Sistema envia e-mail com confirmação da reserva
13. Cliente recebe e-mail com dados da reserva.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 10

1. Sistema apresenta uma mensagem de pagamento negado
2. Sistema solicita para o cliente informar nova forma de pagamento
3. Cliente seleciona outra forma de pagamento
4. Cliente insere dados novamente para pagamento
5. Cliente confirma dados inseridos para pagamento
6. Sistema confirma pagamento
7. Sistema e-mail com confirmação da reserva
8. Cliente recebe e-mail com dados da reserva.

**Cenário Exceção:**

Passo: 10

1. Sistema apresenta uma mensagem de pagamento negado
2. Sistema solicita para o cliente informar nova forma de pagamento
3. Cliente seleciona outra forma de pagamento
4. Cliente insere dados novamente para pagamento
5. Cliente confirma dados inseridos para pagamento
6. Sistema mostra forma de pagamento negada novamente
7. Sistema apresenta uma mensagem de reserva cancelada.

**Caso de Uso:** Realizar check-in

**Ator Principal:** Cliente

**Pré-condição:** cliente tenha reserva ativa no sistema

**Pós-condição:** data e hora do check-in seja registrada no sistema

**Cenário Básico:**

1. Cliente chega à recepção da pousada para realizar check-in
2. Funcionário solicita documento para identificação do cliente
3. Cliente entrega documentos para verificar no sistema
4. Funcionário verifica reserva no sistema
5. Funcionário entrega chaves dos quartos para cliente
6. Funcionário registra no sistema data e hora do check-in do cliente no sistema.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 5

1. Funcionário identifica que horário do check-in foi ultrapassado
2. Funcionário quartos informa o cliente que vai analisar que se possui disponíveis
3. Funcionário analisa disponibilidade de quartos disponíveis
4. Funcionário identifica quartos disponíveis
5. Funcionário informa para cliente
6. Cliente aceita novos quartos para reserva
7. Funcionário reserva quarto para cliente
8. Funcionário informa cliente diferença do valor a ser pago
9. Cliente aceita pagar a diferença
10. Funcionário solicita dados para pagamento
11. Cliente informa dados para pagamento
12. Sistema aprova pagamento
13. Funcionário confirma alteração da reserva
14. Sistema e-mail com confirmação da reserva
15. Cliente recebe e-mail com dados da reserva.
16. Funcionário entrega chaves dos quartos para cliente
17. Funcionário registra no sistema data e hora do check-in do cliente no sistema.

**Cenário Exceção:**

Passo: 5

1. Funcionário identifica que horário do check-in foi ultrapassado
2. Funcionário quartos informa o cliente que vai analisar que se possui disponíveis
3. Funcionário analisa disponibilidade de quartos disponíveis
4. Funcionário identifica que não possui quartos disponíveis
5. Cliente não consegue fazer check-in na pousada.

**Caso de Uso:** Avaliar satisfação do atendimento

**Ator Principal:** Cliente

**Pré-condição:** checkout finalizada

**Pós-condição:** registro da avaliação no sistema

**Cenário Básico:**

1. Sistema envia ao cliente um e-mail para avaliação de satisfação do atendimento
2. Cliente recebe e-mail
3. Cliente acessa a plataforma de avaliação
4. Cliente avalia satisfação
5. Cliente finaliza avaliação
6. Avaliação é registrada no sistema.

**Cenário Alterativo:**

Passo: 1

1. Cliente não recebe e-mail
2. Cliente entra em contato com administração para solicitar e-mail para avaliação

**Cenário Exceção:**

Passo: 3

1. Cliente não abre e-mail
2. Cliente não efetua avaliação.

**Caso de Uso:** Solicitar cancelamento

**Ator Principal:** Cliente

**Pré-condição:** reserva esteja ativa no sistema

**Pós-condição:** sistema envia e-mail de confirmação do cancelamento

**Cenário Básico:**

1. Cliente acessa suas reservas no sistema
2. Cliente seleciona a reserva que deseja solicitar cancelamento
3. Sistema verifica se está dentro do prazo para cancelamento
4. Sistema identifica que está dentro do prazo
5. Cliente confirma que deseja cancelar reserva
6. Sistema exibe uma mensagem se deseja realmente cancelar a reserva
7. Cliente confirma cancelamento
8. Sistema apresenta uma mensagem da reserva cancelada, com prazo de reembolso
9. Sistema altera status para cancelado no sistema
10. Sistema envia e-mail de confirmação do cancelamento para cliente
11. Cliente recebe e-mail com informações do cancelamento.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 3

1. Cliente seleciona uma reserva fora do prazo para cancelamento
2. Sistema informa que a reserva está fora do prazo para cancelamento
3. Sistema fornece informações sobre opções disponíveis para entrar em contato com a administração para discutir alternativas.

**Cenário Exceção:**

Passo: 3

1. Sistema identifica que a reserva está fora do prazo para cancelamento
2. Sistema informa para cliente sobre a impossibilidade de reembolso devido já ter passado a data da hospedagem. Mas oferece um desconto na próxima reserva.

**Caso de Uso:** Realizar orçamento

**Ator Principal:** Atendente

**Pré-condição:** atendente ter cadastro

**Pós-condição:** apresenta orçamento final

**Cenário Básico:**

1. Atendente acessa o sistema para criar orçamento
2. Atendente solicita dados necessários do cliente
3. Cliente informa dados ao atendente
4. Atendente solicita dias e quantos quartos deseja reservar
5. Cliente informa dados ao atendente
6. Atendente insere dados do cliente no sistema
7. Sistema gera um orçamento com base dos dados do cliente
8. Atendente apresenta para cliente o orçamento final incluindo valor com impostos.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 5

1. Cliente solicita modificação de serviços adicionais
2. Atendente faz alteração dos dados no sistema
3. Sistema gera um novo orçamento para cliente
4. Atendente apresenta novo orçamento final para cliente.

**Cenário Exceção:**

Passo: 6

1. Sistema identifica que não reservas disponíveis no sistema na data desejada do cliente
2. Atendente informa cliente
3. Cliente não recusa orçamento.

**Caso de Uso:** Aprovar desconto

**Ator Principal:** Gerente

**Pré-condição:** apresentar no sistema solicitação de desconto

**Pós-condição:** registrar status do desconto no sistema

**Cenário Básico:**

1. Gerente acessa o sistema
2. Gerente verifica se possui chamado em aberto
3. Gerente visualiza uma solicitação de desconto com status pendente
4. Gerente analisa informações do motivo da solicitação do desconto
5. O gerente com base nas informações, aprova desconto para cliente
6. Gerente atualiza status do pedido como aprovado o desconto.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 4

1. Gerente analisa que o desconto solicitado o valor é acima do permitido
2. Gerente atualiza status do pedido para pendente, mas oferece desconto proporcional ao permitido

**Cenário Exceção:**

Passo: 4

1. Com base nos dados gerente não aprova desconto
2. Gerente atualiza status do pedido como negado.

**Caso de Uso:** Lançar serviços adicionais

**Ator Principal:** Funcionário

**Pré-condição:** reserva estar ativa no sistema

**Pós-condição:** serviços adicionais são registrados no sistema

**Cenário Básico:**

1. Funcionário acessa controle de reservas no sistema
2. Funcionário identifica reserva e cliente que solicitou serviço adicional
3. Funcionário confirma com cliente o serviço adicional
4. Funcionário adiciona serviço no sistema
5. Sistema calcula automático o custo do serviço adicional
6. Funcionário confirma contratação do serviço adicional no sistema
7. Serviço adicional é registrado no sistema

**Cenário Alternativo:**

Passo: 3

1. Cliente deseja alterar serviço adicional
2. Funcionário altera serviço adicionado ao sistema
3. Sistema calcula automático o custo do serviço alterado
4. Funcionário confirma contratação do serviço adicional no sistema
5. Serviço adicional é registrado no sistema

**Cenário Exceção:**

Passo: 3

1. Funcionário identifica no serviço solicitado está indisponível
2. Funcionário notifica cliente sobre o ocorrido.

**Caso de Uso:** Solicitar desconto

**Ator Principal:** Funcionário

**Pré-condição:** abrir chamado para solicitar desconto

**Pós-condição:** enviar solicitação para gerente

**Cenário Básico:**

1. Funcionário acessa sistema
2. Funcionário inicia um chamado para solicitar desconto
3. Funcionário preenche informações necessárias para solicitar desconto, informando motivo e valor que deseja solicitar
4. Funcionário envia a solicitar para o sistema
5. Sistema registra o chamado com status como pendente
6. Sistema encaminha chamado para gerente.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 4

1. Funcionário identifica que esqueceu de uma informação sobre a solicitação
2. Funcionário acessa o chamado
3. Funcionário altera dados da solicitação
4. Funcionário envia a solicitar para o sistema
5. Sistema registra o chamado com status como pendente
6. Sistema encaminha chamado para gerente.

**Cenário Exceção:**

Passo: 3

1. Sistema está com campo desconto indisponível no sistema
2. Funcionário não consegue solicitar desconto

**Caso de Uso:** Realizar reservas

**Ator Principal:** Funcionário

**Pré-condição:** clienteentrar em contato

**Pós-condição:** cliente recebe confirmação da reserva por e-mail

**Cenário Básico:**

1. Funcionário acessa sistema de reservas
2. Funcionário verifica disponibilidade de quartos com as datas desejadas pelo cliente
3. Funcionário informa ao cliente os quartos disponíveis, com valores
4. Cliente confirma os detalhes da reserva
5. Funcionário informa formas de pagamento
6. Cliente concorda em pagar 25% do valor total como adiantamento
7. Funcionário solicita dados para pagamento
8. Cliente fornece dados para pagamento
9. Funcionário registra pagamento no sistema
10. Funcionário registra reserva no sistema
11. Sistema gera automaticamente um e-mail de confirmação com os detalhes da reserva
12. Funcionário informa ao cliente que a confirmação foi enviada por e-mail.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 5

1. Cliente expressa interesse em pagar 100% do valor total
2. Funcionário informa ao cliente efetuando o pagamento completo, cliente consegue um desconto de 15% sobre o valor final.
3. Cliente concorda em pagar 100% do valor total
4. Funcionário solicita dados para pagamento
5. Cliente fornece dados para pagamento
6. Funcionário registra pagamento no sistema
7. Funcionário registra reserva no sistema
8. Sistema gera automaticamente um e-mail de confirmação com os detalhes da reserva
9. Funcionário informa ao cliente que a confirmação foi enviada por e-mail.

**Cenário Exceção:**

Passo: 2

1. Funcionário informa ao cliente que não possui quartos disponíveis na data desejada
2. Funcionário encerra atendimento.

**Caso de Uso:** Realizar checkout

**Ator Principal:** Funcionário

**Pré-condição:** cliente precisa estar presente na pousada

**Pós-condição:** emite nota fiscal

**Cenário Básico:**

1. Funcionário acesso ao sistema
2. Funcionário verifica a presença do cliente na pousada
3. Funcionário confirma os serviços adicionais consumidos pelo cliente durante a estadia
4. Funcionário solicita ao cliente os dados para realizar o checkout
5. Cliente informa dados
6. Funcionário verifica se existe algum serviço que não foi adicionado
7. Funcionário calcula valor final da estadia, incluindo serviços adicionais e imposto
8. Funcionário informa valor final ao cliente
9. Cliente realiza o pagamento
10. Funcionário atualiza o status da reserva para checkout concluído
11. Sistema gera automático a nota fiscal
12. Sistema envia e-mail com todos os dados da reserva para o cliente.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 8

1. Cliente questiona um serviço adicional que não consumiu
2. Funcionário revisa os serviços adicionais
3. Funcionário identifica que não foi consumido
4. Funcionário informa valor final ao cliente
5. Cliente realiza o pagamento
6. Funcionário atualiza o status da reserva para checkout concluído
7. Sistema gera automático a nota fiscal
8. Sistema envia e-mail com todos os dados da reserva para o cliente.

**Cenário Exceção:**

Passo: 1

1. Funcionário identifica que cliente não está presente na pousada
2. Funcionário tenta entrar em contato com cliente
3. Funcionário não consegue contato com cliente
4. Sistema permanece o checkout como em aberto

**Caso de Uso:** Cancelar reserva

**Ator Principal:** Funcionário

**Pré-condição:** cliente precisa ter solicitado cancelamento

**Pós-condição:** status da reserva esteja como cancelado no sistema

**Cenário Básico:**

1. Funcionário acessa ao sistema de reservas
2. Funcionário verifica as solicitações de cancelamento pendentes
3. Funcionário seleciona solicitação de cancelamento do cliente
4. Funcionário confirma detalhes da reserva para ser cancelada
5. Funcionário verifica se a solicitação de cancelamento está dentro do prazo permitido
6. Funcionário registra status da reserva como cancelado no sistema
7. Funcionário informa ao cliente que o cancelamento foi concluído
8. Funcionário informa dias para cliente que ira receber o reembolso
9. Sistema envia e-mail para cliente informando sobre o cancelamento.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 4

1. Funcionário verifica se a solicitação de cancelamento está fora do prazo permitido
2. Funcionário informa ao cliente que existe uma taxa a ser paga para efetuar o cancelamento fora do prazo
3. Cliente aprova o pagamento da taxa
4. Funcionário solicita dados para pagamento
5. Cliente informa dados para pagamento
6. Sistema localiza pagamento realizado
7. Funcionário registra status da reserva como cancelado no sistema
8. Funcionário informa ao cliente que o cancelamento foi concluído
9. Funcionário informa dias para cliente que irá receber o reembolso
10. Sistema envia e-mail para cliente informando sobre o cancelamento.

**Cenário Exceção:**

Passo: 4

1. Funcionário identifica que a solicitação de cancelamento está fora do prazo permitido
2. Funcionário informa ao cliente que o cancelamento está fora do prazo permitido para reembolso
3. Funcionário oferece desconto na próxima reserva
4. Sistema permanece o status como finalizado. (como se tivesse se hospedado)

**Caso de Uso:** Cadastrar funcionário

**Ator Principal:** Funcionário

**Pré-condição:** funcionário ter e-mail empresarial

**Pós-condição:** funcionário receber acesso ao sistema

**Cenário Básico:**

1. Funcionário acessa ao sistema de cadastro de funcionários
2. Funcionário preenche os campos obrigatórios do formulário de cadastro
3. Funcionário insere seu e-mail empresarial
4. Funcionário valida os dados
5. Funcionário cria uma senha particular
6. Sistema envia um e-mail de confirmação ao funcionário
7. Funcionário recebe o e-mail de confirmação
8. Funcionário conclui processo de cadastro
9. Sistema libera acesso ao sistema para funcionário.

**Cenário Alternativo:**

Passo: 2

1. Funcionário insere seu e-mail não empresarial
2. Sistema exibe uma mensagem de erro informando que o endereço de e-mail não é válido
3. Funcionário insere e-mail correto
4. Funcionário valida os dados
5. Funcionário cria uma senha particular
6. Sistema envia um e-mail de confirmação ao funcionário
7. Funcionário recebe e-mail de confirmação
8. Funcionário conclui processo de cadastro
9. Sistema libera acesso ao sistema para funcionário.

**Cenário Exceção:**

Passo: 2

1. Sistema identifica e-mail não é valido
2. Sistema apresenta uma mensagem de erro informando que o endereço de e-mail não é permitido
3. Funcionário identifica que não possui e-mail empresarial
4. Funcionário não consegue acesso ao sistema enquanto não receber e-mail válido.