

Estudo de Caso 9 – Restaurante – Grupo 1

Atendimento de clientes do restaurante.

Base para o diagrama de Casos de uso

Atores:

- Cliente: Responsável por realizar pedidos, selecionando itens em um cardápio pré-definido, e solicitar caso necessário agendamento da entrega ou até mesmo a devolução do pedido. Após atendimento realizar o pagamento.
- Garçom: Responsável por coletar pedidos e servir os clientes. Irão atender à regiões pré-definidas seguindo a prioridade de entrega dos itens do pedido estabelecida pelo cliente. Na finalização do pedido é responsável por intermediar o pagamento.
- Garçom (Bebidas): Responsável unicamente por servir bebidas e não coleta pedidos.
- Telefonista: Responsável pela coleta de pedidos por telefones, assim como agendamentos e reservas.
- Entregador: Responsável por realizar a entrega dos pedidos em domicílio, seguindo a rota recomendada e intermediar o pagamento.
- Chefe de Cozinha: Responsável pela criação do cardápio, manutenção da fila de pedidos e gestão da cozinha e seus membros.
- Chefe dos Garçons: Assume todas as funções de um garçom comum, acrescentando a responsabilidade de gestão das regiões de atendimento do restaurante definindo os garçons responsáveis por cada uma delas assim como as mesas que as compõem, deverá ainda assegurar a qualidade dos serviços prestados, ficando responsável por premiar.
- Manobrista: Estacionar os carros dos clientes, e quando solicitado, deixar os carros prontos para a retirada pelo cliente, assim como cuidar da segurança do restaurante.
- Operador de Caixa: Responsável pela contabilização dos pedidos, a fim de que os dados do pedido sejam confirmados pelos clientes, e em seguida receber o valor devido pelo cliente em alguma das formas de pagamento disponíveis, e ao finalizar emitir a nota do consumidor.
- Operadora de cartão: Responsável pela validação de pagamentos envolvendo cartões.
- Sistema Bancário: Responsável pela validação de transações bancárias, nos casos de pagamento em débito utilizando cartão e nos casos que envolvem cheques.
- Gerente: Responsável por manter os dados dos funcionários atualizados, assim como zelar pelo bom andamento das atividades e, em consequência, dele emanam ordens para todos os demais trabalhadores do restaurante. Pode assumir o papel de qualquer funcionário do restaurante.

Casos de Uso:

- Realizar Pedido (Cliente)

Descrição: O cliente solicita a um funcionário responsável, os itens do pedido (pratos, bebidas) com base em um cardápio previamente fornecido.

Fluxo Principal: O cliente indica os itens do pedido, a ordem de entrega dos mesmos e se possui automóvel no estacionamento ou não (se sim, informa placa, modelo e cor). O garçom faz a abertura do pedido com as informações fornecidas. O sistema emite uma estimativa de tempo de entrega do pedido.

Fluxo Alternativo: O cliente indica a data e horário, os itens do pedido, quantidade de mesas, o responsável pela reserva e se possui automóvel no estacionamento ou não (se sim, informa placa, modelo e cor). Um funcionário

responsável, garçom ou telefonista, registra a reserva com as informações fornecidas. O sistema emite uma mensagem confirmando o agendamento e o número das mesas reservadas.

- Coletar Pedido

Descrição: Um funcionário responsável pela abertura de pedidos, garçom ou telefonista, coleta as informações necessárias para abertura do pedido do cliente.

Fluxo Principal: O funcionário informa os dados do pedido. O sistema emite uma estimativa de tempo de entrega do pedido juntamente com seu número.

- Devolver Pedido

Pré-condição: pedido realizado e atendido.

Descrição: O cliente solicita ao garçom que o atendeu a devolução de itens do pedido ou de todo o pedido.

Fluxo Principal: O cliente informa o motivo da devolução. O garçom registra a devolução e solicita que o item seja refeito. O sistema emite uma estimativa de tempo de entrega.

Fluxo Alternativo: O cliente informa o motivo da devolução e solicita que o pedido seja cancelado. O garçom registra a devolução e solicita o cancelamento do pedido. O sistema solicita a senha do gerente para confirmação do cancelamento.

- Agendar Entrega

Pré-condição: Pedido realizado e atendido.

Descrição: O cliente informa ao funcionário que o atende o responsável, o endereço para entrega e a forma de pagamento, se será necessário levar troco, e qual o valor do troco caso necessário. O funcionário registra o pedido como entrega. O sistema gera um pedido do tipo entregue, atualiza a rota de entregas e emite uma estimativa de tempo de entrega do pedido.

- Realizar entrega

Pré-condição: Quantidade de pedidos suportados pelo entregador, marcados como pronto. Assim como as rotas de entrega do entregador devem estar impressas. Caso necessário levar troco, o valor deve estar disponível ao entregador, e em caso de pagamento em cartão a maquineta deve ser disponibilizada ao mesmo.

Descrição: O entregador realiza as entregas de pedidos agendados.

Fluxo Principal: Ao realizar a entrega o entregador recebe em dinheiro o pagamento do cliente pelo pedido.

Fluxo Alternativo:

[A1] Ao realizar a entrega o entregador recebe o pagamento em dinheiro, e deverá devolver o troco ao cliente.

[A2] Ao realizar a entrega o entregador efetua o pagamento do cliente com a maquineta de cartão entrega-lhe sua via e retorna ao restaurante com a via do estabelecimento.

[A3] Ao realizar a entrega o entregador recebe em cheque do cliente pelo pedido e se o cheque foi preenchido corretamente.

Pós-condição: Entregar ao cliente o pedido e nota. Entregar ao operador de caixa os documentos necessários para o fechamento do pedido. Marcar pedido como entregue.

- Atender pedido

Pré-condição: Pedido realizado e pronto.

Descrição: O garçom serve o pedido do cliente.

Fluxo Principal: Realizar a entrega do pedido ao cliente, certificando-se a qual mesa o pedido pertence e se está tudo de acordo com o pedido.

Pós-condição: Alterar situação do pedido.

- Atender pedido (prato)

Pré-condição: Pedido realizado e pronto.

Descrição: O garçom serve o pedido do cliente.

Fluxo Principal: Realizar a entrega do pedido ao cliente, servindo todos os itens do pedido exceto bebidas, certificando-se a qual mesa o pedido pertence e se está tudo de acordo com o pedido.

Pós-condição: Marcar pedido como pratos entregues.

- Atender pedido (bebida)

Pré-condição: Pedido realizado e pronto.

Descrição: O garçom serve o pedido do cliente.

Fluxo Principal: Realizar a entrega das bebidas do pedido ao cliente, certificando-se a qual mesa o pedido pertence e se está tudo de acordo com o pedido.

Pós-condição: Marcar pedido como bebidas entregues.

- Finalizar Pedido

Pré-condição: Pedido atendido ou marcado como entrega.

Descrição: O cliente solicita que seja realizado o fechamento do pedido para efetuar o pagamento do mesmo.

Fluxo Principal: O operador de caixa registra o fechamento do pedido. O sistema emite uma lista com os itens e suas respectivas descrições e valores, valor total do pedido, devoluções, número da mesa, tempo de permanência no restaurante e o garçom responsável pelo atendimento.

Fluxo alternativo: Caso o pedido esteja marcado como entrega, o operador de caixa marca o pedido como em trânsito. O sistema emite uma lista com os itens e suas respectivas descrições e valores, assim como o valor total do pedido, o endereço de entrega, o tempo de espera e o responsável pelo atendimento.

Pós-condição: Imprimir comanda com os dados do pedido.

- Realizar Pagamento

Pré-condição: Pedido finalizado.

Descrição: O cliente realiza o pagamento do pedido.

Fluxo Principal: O operador de caixa recebe o pagamento em dinheiro e informa a quantia recebida ao sistema. O sistema informa o valor do troco. O operador de caixa confirma o pagamento.

Fluxo Alternativo:

[A1] O operador de caixa recebe o pagamento em forma de cartão, informa ao sistema que será pagamento do tipo cartão, e após validação da transação pela operadora de cartão e pelo sistema bancário confirma o pagamento no sistema.

[A2] O operador de caixa recebe o pagamento em forma de cheque, verifica se o cheque foi preenchido corretamente, solicita ao cliente os dados(CPF) necessários para confirmar a procedência do cheque, informa ao sistema os dados do cheque e confirma o pagamento no sistema.

Observação: A nota emitida e entregue ao cliente contém o período de permanência do cliente(s) no restaurante, bem como o tempo médio de atendimento do pedido.

Pós-condição: Emitir a nota.

- Validar Pagamento

Pré-condição: O cliente realizar o pagamento com cartão.

Descrição: A operadora de cartão juntamente com o sistema bancário irão validar a transação de pagamento.

Fluxo Principal: A operadora de cartão e o sistema bancário validam a transação de pagamento indicando que a transação ocorreu com sucesso.

Fluxo Alternativo: A operadora de cartão e o sistema bancário validam a transação de pagamento indicando falha na transação e seu motivo.

Pós-condição: Emitir status da transação de pagamento.

- Disponibilizar o carro do Cliente

Pré-condição: Nota do pedido emitida.

Descrição: Sinalizar ao manobrista para colocar o automóvel do cliente disponível na portaria do restaurante.

Fluxo Principal: O sistema emite a nota ao cliente e indica ao manobrista qual o carro do cliente. O manobrista coloca o automóvel do cliente disponível na portaria do restaurante.

- Emitir Relatórios

Pré-condição: Existir pedidos finalizados e com pagamento realizado.

Descrição: Emitir listagens relevantes para a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo restaurante.

Fluxo Principal: O gerente informa ao sistema qual o tipo de relatório deseja emitir e o período de abrangência. O sistema emite o relatório em tela, permitindo realizar impressões.

Regra de negócio: Periodicamente podem ser emitidas duas listagens relevantes para a qualidade dos serviços prestados pelo restaurante: (a) tempo médio de atendimento de pedido por garçom (usado para premiar garçons eficientes) e (b) pratos que com mais frequência são devolvidos pelos clientes.

- Cancelar Nota

Pré-condição: Nota fiscal emitida.

Descrição: Permitir o cancelamento de notas fiscais emitidas.

Fluxo Principal: Ao realizar a solicitação de cancelamento utilizando o número da nota, o sistema solicita a senha do gerente. O gerente informa ao sistema as informações da nota a ser cancelada. O sistema valida as informações da nota e informa o status do cancelamento.

Regra de negócio: Periodicamente podem ser emitidas duas listagens relevantes para a qualidade dos serviços prestados pelo restaurante: (a) tempo médio de atendimento de pedido por garçom (usado para premiar garçons eficientes) e (b) pratos que com mais frequência são devolvidos pelos clientes.

- Manter Pedido

Pré-condição: Pedido aberto.

Descrição: Permitir a alteração e o cancelamento de pedidos.

Fluxo Principal: O funcionário responsável pela abertura do pedido (garçom ou telefonista) o seleciona com intuito de editá-lo. O sistema mostra as informações do pedido de forma que o funcionário possa editá-las (com exceção

das informações de devolução). O funcionário realiza e salva as alterações pertinentes. O sistema atualiza as informações do pedido e alerta todos os interessados.

Fluxo Alternativo: O funcionário responsável pela abertura do pedido (garçom ou telefonista) o seleciona com intuito de cancelá-lo e informa o motivo do cancelamento. O sistema salva as informações e solicita que o gerente confirme o cancelamento do pedido.

Regra de negócio: Os garçons e telefonistas tem acesso apenas aos pedidos que abriram (coletaram), tendo permissão para alterá-lo, solicitar seu cancelamento, finalizá-lo e solicitar devoluções de seus itens.

- Manter Cardápio

Descrição: Permitir o cadastro, a alteração e a exclusão de pratos e bebidas de um cardápio.

Fluxo Principal: O chefe de cozinha informa a descrição, o preço e o dia da semana que será servido cada prato do cardápio e salva essas informações. O sistema grava as informações do cardápio e solicita a confirmação do gerente.

Fluxo Alternativo: O chefe de cozinha seleciona o cardápio com o intuito de editá-lo. O sistema mostra as informações do cardápio de forma que o funcionário possa editá-las. O funcionário realiza e salva as alterações pertinentes, como preço ou disponibilidade do prato. O sistema atualiza as informações do cardápio e solicita a confirmação do gerente.

Regra de negócio: O cardápio será cadastrado uma vez e atualizado sempre que necessário. O cardápio deverá conter a quantidade, e o preço unitário de cada item.

- Manter Funcionário

Descrição: Permitir cadastrar novos funcionários, assim como alterar seus dados cadastrais e inativar.

Fluxo Principal: O gerente informa os dados do funcionário e salva essas informações. O sistema grava as informações.

Fluxo Alternativo: O gerente seleciona o funcionário com o intuito de editar suas informações. O sistema mostra as informações do funcionário selecionado de forma que o gerente possa editá-las. O gerente realiza e salva as alterações pertinentes. O sistema atualiza as informações.

Nota: Uma das informações do funcionário é seu status (ativo ou inativo), ao desativar um funcionário o mesmo deixa de ser visível no sistema, assim como terá seu login bloqueado.

- Manter Região

Descrição: Permitir cadastrar novas regiões, assim como alterar seus dados cadastrais e removê-las.

Fluxo Principal: O chefe dos garçons informa a descrição, as mesas e os garçons responsáveis pela região e salva essas informações. O sistema solicita a confirmação do gerente e grava as informações.

Fluxo Alternativo:

[A1] O chefe dos garçons seleciona uma região com o intuito de editar suas informações. O sistema mostra as informações da região selecionada de forma que o chefe dos garçons possa editá-las. O chefe dos garçons realiza e salva as alterações pertinentes. O sistema solicita a confirmação do gerente e atualiza as informações.

[A2] O chefe dos garçons seleciona uma região com o intuito de removê-la. O sistema solicita a confirmação do gerente e remove a região.