

Casos de Uso para o Sistema da Livraria Resolve

1. Introdução

Este documento apresenta a especificação detalhada dos casos de uso estendidos para o sistema de gestão da *Livraria Resolve*. A modelagem foi realizada com base no levantamento de requisitos feito através de entrevistas com os *stakeholders* (Proprietários, Gerência, Vendas e TI). O foco deste relatório são os processos de negócio críticos que envolvem regras complexas de cotação, aprovação e relacionamento com o cliente.

2. Especificação dos Casos de Uso

UC01: Realizar Cotação e Definição de Preço

Ator Principal: Vendedor (Felipe Franciscano / Gabriela Gamba)

Atores Secundários: Gerente Geral (Bruna Belítro), Sistema de Câmbio (API Externa)

Descrição: O vendedor pesquisa livros raros solicitados por clientes em múltiplas fontes, registra custos e submete para precificação da gerência antes de enviar a proposta.

- **Gatilho (Trigger):** O vendedor recebe uma solicitação de livro de um cliente cadastrado e aprovado.
- **Pré-condições:**
 - O cliente deve estar com o status "Ativo" e cadastro aprovado pela diretoria.
 - O livro não deve constar na lista de "Impossíveis de obter" (regra implícita de negócio).
- **Fluxo Principal (Caminho Feliz):**
 - O **Vendedor** cadastra a solicitação do livro no sistema.
 - O **Vendedor** insere múltiplas opções de fornecedores (Editoras, Sebos, Leilões Internacionais), registrando: Preço de Custo, Moeda Original, Estimativa de Frete e Prazo de Entrega.
 - O **Sistema** converte os valores para moeda local (Real) utilizando a cotação do dia.
 - O **Vendedor** seleciona as melhores opções de fornecimento e solicita precificação.
 - O **Sistema** notifica a **Gerente Geral** (Bruna) de que há uma cotação pendente.
 - A **Gerente Geral** analisa os custos, o perfil do cliente e define a margem de lucro/preço final de venda.
 - O **Sistema** gera a proposta comercial oficial.
 - O **Vendedor** envia a proposta ao cliente (E-mail/WhatsApp).
- **Fluxos Alternativos:**

- *FA1 - Livro não encontrado*: No passo 2, se nenhum fornecedor for encontrado após busca exaustiva, o Vendedor marca a solicitação como "Não Localizado" e o cliente é notificado automaticamente.
- *FA2 - Reprovação de Margem*: No passo 6, se a Gerente considerar que o custo está muito alto para o cliente aceitar, ela pode solicitar ao Vendedor uma nova busca (retorna ao passo 2).
- **Pós-condições**: A proposta está aguardando aprovação do cliente ("Aguardando Aceite").

UC02: Processar Pedido de Compra Semanal

Ator Principal: Sistema (Processo Batch/Automático)

Atores Secundários: Proprietário (Arnaldo/Armando), Vendedor

Descrição: Consolidação automática das vendas fechadas para geração de pedidos aos fornecedores, respeitando a regra de negócio de compras semanais.

- **Gatilho (Trigger)**: Temporal (Ocorre toda sexta-feira às 14:00, ou horário configurável).
- **Pré-condições**: Existirem propostas aceitas pelos clientes que ainda não tiveram seus livros encomendados.
- **Fluxo Principal**:
 - O **Sistema** varre o banco de dados em busca de todos os itens com status "Proposta Aceita pelo Cliente" e "Não Encomendado".
 - O **Sistema** agrupa os livros por Fornecedor.
 - O **Sistema** gera uma "Requisição de Compra Provisória" para cada fornecedor.
 - O **Proprietário** analisa as requisições, podendo aplicar descontos globais negociados ou remover itens.
 - O **Proprietário** aprova a emissão dos pedidos.
 - O **Sistema** envia os pedidos aos fornecedores (via e-mail ou integração B2B).
 - O **Sistema** atualiza o status dos itens nos pedidos dos clientes para "Encomendado ao Fornecedor".
- **Fluxos Alternativos**:
 - *FA1 - Cancelamento por falta de pagamento antecipado*: Se a regra de negócio exigir pagamento antecipado e o sistema financeiro (ERP) não acusar o recebimento, o item não entra na lista de sexta-feira e o Vendedor é alertado.
- **Pós-condições**: Pedidos enviados aos fornecedores e previsão de entrega atualizada.

UC03: Monitorar Inatividade de Clientes (Win-Back)

Ator Principal: Sistema

Atores Secundários: Diretor (Armando Américo), Vendedor

Descrição: Identificação proativa de clientes frequentes que pararam de comprar, gerando oportunidades de reengajamento.

- **Gatilho (Trigger):** Execução diária de *script* de verificação (Cron Job).
- **Pré-condições:** Existência de histórico de vendas consolidado.
- **Fluxo Principal:**
 - O **Sistema** verifica a data da última compra de todos os clientes classificados como "VIP" ou "Frequente".
 - O **Sistema** identifica clientes cuja última compra ocorreu há mais de X dias (parâmetro configurável, ex: 90 dias).
 - O **Sistema** analisa o histórico de compras deste cliente para identificar gêneros e autores preferidos (Mineração de dados simples).
 - O **Sistema** cruza essas preferências com livros recém-chegados ou em estoque "acidental".
 - O **Sistema** gera um alerta na <i>Dashboard</i> do **Vendedor** responsável: "Cliente [Nome] inativo. Sugestão de oferta: [Livro X]".
- **Fluxos Alternativos:**
 - *FA1 - Cliente sem padrão definido:* Se o cliente comprou livros muito distintos, o sistema gera o alerta de inatividade sem sugestão de produto, instruindo o vendedor a fazer um contato de relacionamento geral.
- **Pós-condições:** Tarefa de contato criada na lista de afazeres do Vendedor.

UC04: Gerenciar Pagamento e Liberação (Integração)

Ator Principal: Cliente

Atores Secundários: Sistema de Pagamento (Gateway), ERP Financeiro

Descrição: Modernização do processo de cobrança, permitindo pagamentos digitais e conciliação rápida.

- **Gatilho (Trigger):** Cliente clica no link de pagamento enviado junto com a fatura/proposta.
- **Pré-condições:** Pedido conferido e fechado pela Venda (Gabriela).
- **Fluxo Principal:**
 - O **Cliente** acessa a página segura de pagamento (Web/Mobile).
 - O **Cliente** seleciona o método (Cartão, Pix, Boletão).
 - O **Cliente** confirma a transação.
 - O **Gateway de Pagamento** processa e retorna "Sucesso" ao **Sistema**.
 - O **Sistema** registra o pagamento no pedido.
 - O **Sistema** envia automaticamente os dados da transação para o ERP de "Contas a Receber" (Integração).

- O **Sistema** altera o status do pedido para "Liberado para Envio" e notifica a expedição.
- **Fluxos Alternativos:**
 - *FA1 - Pagamento Recusado:* O Gateway retorna erro. O sistema notifica o Cliente na tela e não altera o status do pedido.
 - *FA2 - Pagamento via Depósito Internacional:* O processo segue manual, onde o Financeiro precisa dar a baixa manualmente no sistema após conferir o extrato bancário.
- **Pós-condições:** Pedido pago e pronto para logística; dados financeiros sincronizados com o ERP.

3. Considerações sobre Requisitos Não-Funcionais Relevantes

- **Usabilidade:** Conforme solicitado por Carlos Castelo (TI), a interface do cliente deve ser responsiva (Web/Mobile) e extremamente simples, sem necessidade de instalação de apps.
- **Infraestrutura:** O sistema deve ser implantado em ambiente Nuvem, rodando sobre Linux (Ubuntu) e banco de dados MySQL.
- **Integração:** O sistema deve prever pontos de troca de arquivos ou API para comunicar com o software de ERP legado já existente na empresa.