



Nome: JANSEN LIRA ROJAS

RGM: 28705084

Situação-problema 1

Histórias dos usuários

ID	HU001
Título	Visualização da Vitrine de Cupcakes
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente desejo visualizar a tela contendo fotos e descrição dos cupcakes para navegar pelos produtos disponíveis.
Comentários:	A vitrine deve ser atrativa e fácil de usar, exibindo imagens e descrições dos cupcakes.
Critérios de aceitação:	
CA#1: A vitrine deve ser acessível a partir da página inicial do site. CA#2: Os cupcakes devem ser organizados por categorias (sabores, tamanhos, temas) e preços.	
Regras de negócio:	
RF#1: Exibir imagens, descrições e preço dos cupcakes.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Interface de usuário intuitiva e atraente.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU002
Título	Pesquisar produtos
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente desejo pesquisar por produtos disponíveis para facilitar a escolha do produto.
Comentários:	A funcionalidade de pesquisa deve permitir que os clientes encontrem rapidamente os produtos que estão procurando. A pesquisa deve ser eficiente e apresentar resultados relevantes.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve haver uma barra de pesquisa visível na página principal e em outras páginas	

<p>relevantes do site. CA#2: A pesquisa deve retornar resultados relevantes com base nas palavras-chave inseridas pelo cliente.</p>	
Regras de negócio:	
<p>RN#1: A pesquisa deve ser capaz de buscar produtos por nome, categoria, características e descrição. RN#2: O sistema deve ignorar diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ao realizar a busca. RN#3: A funcionalidade de pesquisa deve apresentar sugestões automáticas conforme o cliente digita.</p>	
Requisito não funcional:	
RNF#1: O sistema deve retornar os resultados em menos de 3 segundos.	
Prioridade:	[] A [X] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU003
Título	Adição de Cupcakes ao Carrinho
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo adicionar cupcakes selecionados ao meu carrinho de compras para poder prosseguir com o pedido.
Comentários:	Essa funcionalidade permite que os clientes selecionem os produtos desejados antes de finalizar a compra.
Critérios de aceitação:	
<p>CA#1: Deve ser possível adicionar cupcakes ao carrinho a partir da página da vitrine. CA#2: Os cupcakes adicionados ao carrinho devem ser exibidos em uma lista visível ao cliente.</p>	
Regras de negócio:	
RF#1: Adicionar itens selecionados ao carrinho.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Resposta imediata ao adicionar itens ao carrinho.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	3

ID	HU004
Título	Remoção de Cupcakes do Carrinho
Requerente	Cliente

Ação	Como cliente, desejo remover cupcakes do meu carrinho de compras antes de finalizar o pedido para evitar compra indesejada.
Comentários:	Essa funcionalidade oferece aos clientes mecanismo para ajustar seu pedido conforme necessário.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível remover cupcakes do carrinho a partir da página do carrinho. CA#2: A remoção de cupcakes do carrinho deve ser confirmada com uma mensagem de confirmação.	
Regras de negócio:	
RF#1: Remover itens selecionados do carrinho.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Confirmação de remoção do item do carrinho.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	2

ID	HU005
Título	Efetuar Login
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente registrado, desejo efetuar login na minha conta para acessar recursos exclusivos, como histórico de pedidos e informações de pagamento.
Comentários:	O login é necessário para garantir a segurança das informações do cliente e oferecer uma experiência personalizada.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível acessar a página de login a partir da página inicial do site. CA#2: Os clientes devem fornecer um e-mail e senha válidos para efetuar login com sucesso. CA#3: Os clientes devem ter cadastro no sistema.	
Regras de negócio:	
RF#1: Permitir que o cliente faça login com e-mail e senha. RF#2: O sistema deverá emitir aviso caso e-mail ou senha digitados não forem encontrados.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Segurança do sistema de login.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	3

ID	HU006
Título	Cadastrar no sistema
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente não registrado, desejo criar uma conta no sistema para acessar recursos exclusivos, como histórico de pedidos, promoções personalizadas, e efetivar as minhas compras.
Comentários:	O cadastro de clientes no aplicativo proporciona uma experiência personalizada, incentivando a fidelidade do cliente e facilitando futuras compras.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível acessar a tela de cadastro a partir do aplicativo da loja. CA#2: Os clientes devem fornecer informações básicas, como nome, endereço de e-mail e senha, para criar uma conta. CA#3: Após o registro bem-sucedido, os clientes devem receber uma confirmação por e-mail ou mensagem no aplicativo.	
Regras de negócio:	
RF#1: Permitir que os clientes criem uma conta no aplicativo. RF#2: Solicitar informações necessárias para criar uma conta, como nome, e-mail e senha. RF#3: O sistema não concluirá o cadastro caso o e-mail informado já tenha sido registrado anteriormente ou demais informações inconsistentes e emitirá um aviso para o cliente.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Processo de cadastro rápido e intuitivo.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU007
Título	Finalizar Pedido de Cupcakes
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo finalizar meu pedido de cupcakes, fornecendo informações de entrega, para receber meus produtos.
Comentários:	Essa funcionalidade é o ponto crucial do processo de compra, onde os clientes confirmam e pagam pelo seu pedido.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível acessar a página de finalização de pedido a partir do carrinho de compras. CA#2: Os clientes devem fornecer informações de entrega válidas, como endereço e horário.	

Regras de negócio:	
RF#1: Permitir que o cliente forneça informações de endereço de entrega.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Interface com busca de endereço por CEP para agilizar o processo.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU008
Título	Selecionar Método de Pagamento
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo selecionar um método de pagamento conveniente para concluir meu pedido.
Comentários:	Oferecer várias opções de pagamento para que o cliente possa escolher a mais adequada.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível escolher entre diferentes métodos de pagamento, como cartão de crédito, débito ou PayPal. CA#2: Os clientes devem receber confirmação da seleção do método de pagamento antes de finalizar o pedido.	
Regras de negócio:	
RF#1: Permitir que o cliente escolha entre diferentes métodos de pagamento.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Integração segura com APIs de pagamento selecionados.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU009
Título	Revisar Pedido
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo revisar meu pedido antes de confirmar o pagamento para garantir que todas as informações estejam corretas.
Comentários:	A revisão do pedido ajuda a evitar erros e garantir uma compra sem problemas.

Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível visualizar um resumo detalhado do pedido, incluindo itens selecionados, informações de entrega e pagamento. CA#2: Os clientes devem ter a opção de fazer alterações no pedido antes de confirmar o pagamento. CA#3: Os clientes devem ter a opção de cancelar o pedido antes de finalizar o pagamento.	
Regras de negócio:	
RF#1: Exibir um resumo detalhado do pedido para revisão. RF#2: O sistema deverá permitir que o cliente confirme a transação.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Facilidade de edição dos itens do pedido durante a revisão.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU010
Título	Receber Confirmação de Pedido
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo receber uma confirmação por e-mail do meu pedido de cupcakes assim que ele for concluído.
Comentários:	A confirmação do pedido fornece aos clientes a informação de que seu pedido foi recebido com sucesso.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Os clientes devem receber um e-mail de confirmação imediatamente após a finalização bem-sucedida do pedido. CA#2: O e-mail de confirmação deve incluir detalhes do pedido, como itens selecionados, informações de entrega e pagamento.	
Regras de negócio:	
RF#1: Verificar pagamento com a entidade pagadora escolhida pelo cliente. RF#1: Enviar e-mail de confirmação ao cliente após a finalização do pedido. RF#3: Emitir alerta ao cliente sobre a recusa do pagamento pela entidade pagadora e do cancelamento do pedido.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Sistema de e-mail confiável e rápido.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	2



ID	HU011
Título	Acompanhar Status do Pedido
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo acompanhar o status do meu pedido de cupcakes para saber quando ele será entregue.
Comentários:	Acompanhar o status e o rastreo do pedido proporciona transparência e confiança aos clientes.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível acessar informações atualizadas sobre o status do pedido a partir da conta do cliente. CA#2: Os clientes devem receber notificações por e-mail sobre atualizações no status do pedido, como preparação, envio e entrega.	
Regras de negócio:	
RF#1: Permitir que o cliente acompanhe o status do pedido.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Sistema de notificação confiável e em tempo real.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU012
Título	Avaliação dos pedidos
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo avaliar minhas compras para demonstrar meu grau de satisfação com o produto adquirido.
Comentários:	Permitir que os clientes avaliem os produtos adquiridos ajuda a entender a satisfação do cliente e a identificar áreas de melhoria, contribuindo com a reputação da loja.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Os clientes devem poder atribuir uma classificação (estrelas) à compra. CA#2: O sistema deve exibir as avaliações na página do produto. CA#3: Os clientes precisam ser cadastrados. CA#4: Os clientes precisam ter adquirido o produto antes.	
Regras de negócio:	
RF#1: As avaliações devem ser moderadas antes de serem publicadas. RF#2: O sistema permitirá que os clientes possam avaliar o pedido entregue seguindo critérios definidos pela loja (exemplo: qualidade do produto, visual do produto, embalagem, entre-	

ga). RF#3: O sistema deverá computar a média das avaliações e disponibilizar na página de produtos para visualização pública.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: A página de avaliações deve carregar rapidamente. RNF#2: Apresentar poucos critérios para agilizar o processo de avaliação.	
Prioridade:	[] A [X] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU013
Título	Gerenciar Estoque de Produtos
Requerente	Gerente
Ação	Como Gerente da loja, desejo monitorar e atualizar o estoque de produtos para garantir que os itens estejam sempre disponíveis para compra.
Comentários:	O gerenciamento eficaz do estoque é essencial para evitar a venda de produtos fora de estoque e manter a satisfação do cliente.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível visualizar a quantidade disponível para compra de cada produto na vitrine da loja. CA#2: Os produtos devem ser automaticamente marcados como fora de estoque quando o estoque atingir um determinado nível mínimo.	
Regras de negócio:	
RF#1: Monitorar o estoque atual de produtos. RF#2: O Gerente poderá alterar a quantidade de itens do produto de acordo com a quantidade disponível em estoque. RF#3: O sistema enviará mensagem informando que o nível mínimo de produtos disponíveis foi atingido.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Atualização em tempo real do status do estoque.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	8

ID	HU014
Título	Monitorar pedidos
Requerente	Gerente

Ação	Como Gerente da loja, desejo monitorar pedidos para garantir que sejam processados e entregues dentro do prazo.
Comentários:	O acompanhamento de pedidos é crucial para garantir a satisfação do cliente e evitar atrasos na entrega.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível visualizar uma lista de pedidos, incluindo detalhes como data de pedido, itens e status. CA#2: Os Gerentes devem receber notificações sobre pedidos e atrasos potenciais.	
Regras de negócio:	
RF#1: Permitir que os Gerentes visualizem pedidos.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Atualização em tempo real do status do estoque.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU015
Título	Gerenciar Informações do Cliente
Requerente	Gerente
Ação	Como Gerente da loja, desejo gerenciar as informações dos clientes, como perfil, histórico de pedidos e preferências.
Comentários:	O acesso e a atualização das informações do cliente são essenciais para oferecer um serviço personalizado e de qualidade.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível visualizar e editar informações do cliente, como nome, endereço e informações de contato. CA#2: As alterações nas informações do cliente devem ser refletidas imediatamente no sistema.	
Regras de negócio:	
RF#1: Permitir que os Gerentes gerenciem informações do cliente.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Atualização rápida e consistente das informações do cliente.	
Prioridade:	[] A [X] B [] C [] D [] E
Pontos:	3

ID	HU016
Título	Oferecer Suporte ao Cliente
Requerente	Cliente
Ação	Como cliente, desejo ter acesso a suporte ao cliente eficaz, como chat ao vivo ou formulário de contato, para resolver dúvidas e problemas rapidamente.
Comentários:	O suporte ao cliente de qualidade é fundamental para garantir a satisfação e a fidelidade do cliente.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível acessar o suporte ao cliente a partir de qualquer página do site. CA#2: Os clientes devem receber respostas rápidas e úteis às suas consultas por meio do canal de suporte escolhido.	
Regras de negócio:	
RF#1: Oferecer suporte ao cliente por meio de chat ao vivo ou formulário de contato.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Tempo de resposta rápido do suporte ao cliente.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	3

ID	HU017
Título	Rastreamento de Pedidos para Gerentes
Requerente	Gerente
Ação	Como Gerente da loja, desejo ter a capacidade de rastrear e monitorar o status de todos os pedidos em tempo real, desde o recebimento até a entrega, para garantir uma logística eficiente.
Comentários:	O acompanhamento detalhado dos pedidos permite ao Gerente identificar potenciais atrasos ou problemas de entrega e tomar medidas corretivas conforme necessário.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Deve ser possível acessar uma visão geral de todos os pedidos em andamento a partir do painel do Gerente. CA#2: Os Gerentes devem poder ver o status atual de cada pedido, incluindo a etapa do processo de entrega em que se encontram. CA#3: Os Gerentes devem receber notificações automáticas sobre quaisquer problemas ou atrasos nos pedidos.	
Regras de negócio:	

RF#1: Sistema de rastreamento de pedidos em tempo real.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Interface intuitiva e fácil de usar para o painel do Gerente.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	8

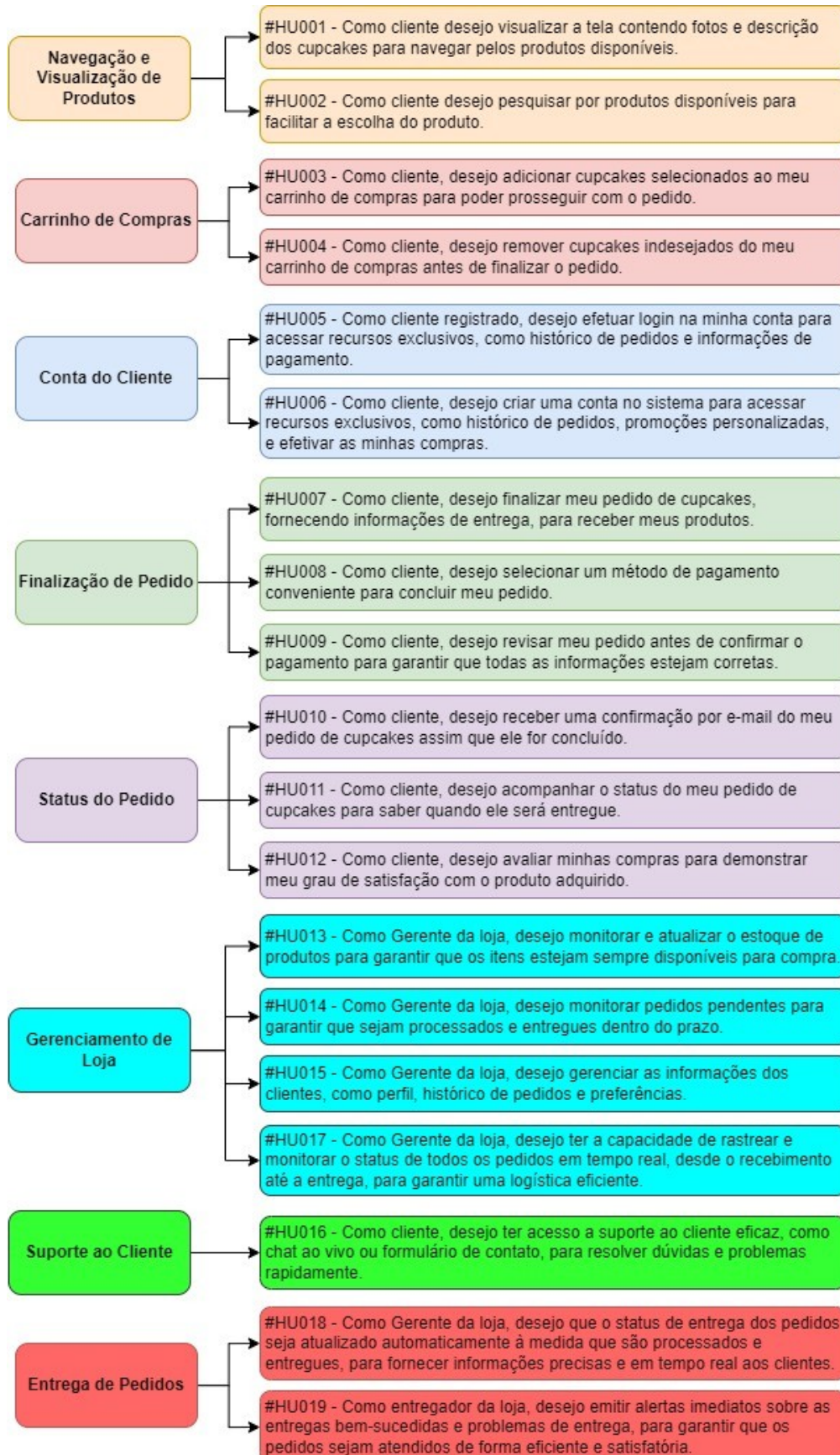
ID	HU018
Título	Atualização Automática de Status de Entrega
Requerente	Gerente
Ação	Como Gerente da loja, desejo que o status de entrega dos pedidos seja atualizado automaticamente à medida que são processados e entregues, para fornecer informações precisas e em tempo real aos clientes.
Comentários:	A atualização automática do status de entrega reduz a carga de trabalho manual do Gerente e garante uma experiência consistente para os clientes.
Critérios de aceitação:	
CA#1: O status de entrega de cada pedido deve ser atualizado automaticamente assim que ocorrerem alterações, como preparação, envio e entrega. CA#2: Os clientes devem poder visualizar o status de entrega atualizado em suas contas de usuário ou por meio de notificações.	
Regras de negócio:	
RF#1: Integração do sistema de acompanhamento de pedidos com serviços de entrega para atualizações em tempo real.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Sistema robusto e confiável para atualização automática de status de entrega.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	5

ID	HU019
Título	Alertas de Entrega
Requerente	Entregador
Ação	Como entregador da loja, desejo emitir alertas imediatos sobre as entregas bem-sucedidas e problemas de entrega, para garantir que os pedidos sejam atendidos de forma eficiente e satisfatória.



Comentários:	Os alertas de entrega permitem ao Gerente agir rapidamente em caso de problemas ou preocupações, garantindo uma alta qualidade no serviço de entrega.
Critérios de aceitação:	
CA#1: Os entregadores devem informar as entregas bem-sucedidas dos pedidos ou os problemas de entrega. CA#1: Os Gerentes devem receber notificações imediatas sobre entregas bem-sucedidas. CA#2: Os Gerentes devem ser alertados imediatamente em caso de problemas de entrega, como atrasos ou falhas na entrega.	
Regras de negócio:	
RF#1: Sistema de alertas configurável para entregas bem-sucedidas e problemas de entrega.	
Requisito não funcional:	
RNF#1: Notificações instantâneas e confiáveis para os Gerentes.	
Prioridade:	[X] A [] B [] C [] D [] E
Pontos:	3

Mapa de Afinidades



Backlog de produto

ID	História do usuário	Estimativa em pontos	Prioridade
HU001	Como cliente desejo visualizar a tela contendo fotos e descrição dos cupcakes.	5	A
HU002	Como cliente desejo pesquisar por produtos disponíveis	5	B
HU003	Como cliente, desejo adicionar cupcakes selecionados ao meu carrinho de compras.	3	A
HU004	Como cliente, desejo remover cupcakes indesejados do meu carrinho de compras antes de finalizar o pedido.	2	A
HU005	Como cliente registrado, desejo efetuar login na minha conta.	3	A
HU006	Como cliente não registrado, desejo criar uma conta no sistema.	5	A
HU007	Como cliente, desejo finalizar meu pedido de cupcakes, fornecendo informações de entrega.	5	A
HU008	Como cliente, desejo selecionar um método de pagamento conveniente para concluir meu pedido.	5	A
HU009	Como cliente, desejo revisar meu pedido antes de confirmar o pagamento.	5	A
HU010	Como cliente, desejo receber uma confirmação por e-mail do meu pedido de cupcakes assim que ele for concluído.	2	A
HU011	Como cliente, desejo acompanhar o status do meu pedido de cupcakes.	5	A
HU012	Como cliente, desejo avaliar minhas compras.	5	B
HU013	Como Gerente da loja, desejo monitorar e atualizar o estoque de produtos.	8	A
HU014	Como Gerente da loja, desejo monitorar pedidos.	5	A
HU015	Como Gerente da loja, desejo gerenciar as informações dos clientes, como perfil, histórico de pedidos e preferências.	3	B
HU017	Como Gerente da loja, desejo ter a capacidade de rastrear e monitorar o status de todos os pedidos em tempo real, desde o recebimento até a	8	A



	entrega.		
HU016	Como cliente, desejo ter acesso a suporte ao cliente eficaz, como chat ao vivo ou formulário de contato.	3	A
HU018	Como Gerente da loja, desejo que o status de entrega dos pedidos seja atualizado automaticamente à medida que são processados e entregues.	5	A
HU019	Como entregador da loja, desejo emitir alertas imediatos sobre as entregas bem-sucedidas e problemas de entrega.	3	A

Tarefas (tasks)

ID	História do usuário	Tarefa	
001	Visualizar a tela contendo fotos e descrição dos cupcakes	1	Desenvolver a página inicial que mostra os cupcakes disponíveis.
		2	Criar componentes que exibem fotos, descrições e preços dos cupcakes.
		3	Conectar a página com o banco de dados para buscar informações dos produtos.
		4	Garantir que a página seja responsiva e funcione bem em diferentes dispositivos.
002	Pesquisar por produtos disponíveis	1	Disponibilizar na página inicial, campo de texto para pesquisa.
		2	Desenvolver mecanismo de consulta com o banco de dados.
		3	Atualizar página inicial com o resultado da pesquisa.
003	Adicionar cupcakes selecionados ao carrinho de compras	1	Adicionar um botão em cada cartão de produto para adicionar o item ao carrinho.
		2	Incluir campo “quantidade” em cada cartão de produto.
		3	Implementar lógica para gerenciar o estado do carrinho de compras no front-end.
		4	Atualizar a exibição do carrinho sempre que um item for adicionado.
		5	Criar página “carrinho de compras” para listar os produtos adicionados em formatos de cartões simplificados com foto, descrição, quantidade e preço.
		6	Disponibilizar a quantidade total de itens na página “carrinho de compras” e o preço total.
		7	Acrescentar botão para acessar a página do carrinho no front-end.
004	Remover cupcakes do carrinho de compras	1	Incluir botão em cada cartão de produto no carrinho para removê-lo.
		2	Atualizar a lógica do estado do carrinho para refletir a remoção dos itens.
		3	Atualizar o carrinho para exibir corretamente os itens restantes no carrinho.
005	Efetuar login na conta	1	Desenvolver a página de login acessível

			a partir da página inicial.
		2	Desenvolver o formulário de login que inclui campos para e-mail e senha.
		3	Implementar a lógica de autenticação no servidor para verificar e-mail e senha.
		4	Desenvolver mecanismo para emitir mensagens de erro nos casos em que o e-mail ou senha sejam inválidos.
		5	Implementar medidas de segurança como hash de senha, proteção contra ataques de força bruta e outras práticas recomendadas.
006	Criar uma conta	1	Desenvolver a página de cadastro para novos clientes.
		2	Implementar o formulário de cadastro com campos para e-mail, senha, e outros detalhes do cliente.
		3	Validar os dados do formulário para garantir que todos os campos obrigatórios sejam preenchidos corretamente.
		4	Implementar a lógica no sistema para armazenar os dados do cliente no banco de dados.
		5	Enviar um e-mail de confirmação para o cliente verificar sua conta.
007	Finalizar pedido	1	Incluir botão "Finalizar pedido" na página "carrinho de compras".
		2	Implementar o formulário para coletar informações de entrega no perfil do cliente, caso não informados no "Perfil do Usuário".
		3	Validar os dados de entrega fornecidos pelo cliente.
		4	Mostrar um resumo dos itens no carrinho antes da finalização.
		5	Acrescentar botão "Prosseguir com a compra".
		6	Implementar a lógica para salvar o pedido no banco de dados.
008	Selecionar um método de pagamento	1	Desenvolver a interface para selecionar métodos de pagamento.
		2	Implementar a integração com serviços

			de pagamento (ex.: PayPal, MercadoPago).
		3	Validar as informações de pagamento fornecidas pelo cliente.
		4	Implementar a lógica para processar o pagamento e atualizar o status do pedido.
009	Revisar pedido	1	Desenvolver a página onde o cliente pode revisar todos os detalhes do pedido.
		2	Mostrar detalhes dos itens, preços, informações de entrega e método de pagamento.
		3	Implementar botões para confirmar ou editar o pedido antes de finalizar.
010	Receber confirmação por e-mail do pedido realizado	1	Configurar o servidor de e-mail para enviar confirmações.
		2	Desenvolver templates de e-mail para a confirmação do pedido.
		3	Implementar a lógica para enviar e-mails de confirmação após a finalização do pedido.
011	Acompanhar o status do meu pedido	1	Desenvolver a página onde o cliente pode acompanhar o status do pedido.
		2	Implementar integração com o sistema de rastreamento de pedidos.
		3	Atualizar o status do pedido em tempo real conforme ele é processado e entregue.
012	Avaliar compras	1	Desenvolver a interface para o cliente avaliar seus pedidos.
		2	Implementar o formulário para coletar avaliações e feedback dos clientes.
		3	Implementar a lógica para salvar as avaliações no banco de dados.
		4	Mostrar avaliações dos produtos nas páginas de produtos.
013	Monitorar e atualizar o estoque de produtos	1	Desenvolver a interface para gerenciar o estoque de produtos.
		2	Mostrar níveis atuais de estoque para cada produto.
		3	Implementar funcionalidades para adicionar, remover ou ajustar quantidades de produtos no estoque.

		4	Configurar notificações para quando o estoque estiver baixo.
014	Monitorar pedidos	1	Desenvolver uma interface para visualizar e gerenciar pedidos.
		2	Implementar funcionalidades para filtrar e ordenar pedidos por status, data, etc.
		3	Permitir que os gerentes atualizem o status dos pedidos conforme eles são processados.
015	Gerenciar as informações dos clientes	1	Desenvolver uma interface para visualizar e gerenciar informações dos clientes.
		2	Mostrar perfis detalhados dos clientes, incluindo histórico de pedidos e preferências.
		3	Permitir a edição de informações dos clientes conforme necessário.
017	Rastrear e monitorar o status de todos os pedidos	1	Desenvolver ou integrar um sistema que permita o rastreamento de pedidos em tempo real.
		2	Desenvolver uma interface para gerentes acompanharem o status de todos os pedidos.
		3	Implementar notificações para atualizações de status de pedidos.
016	Acessar o suporte ao cliente	1	Desenvolver ou integrar um sistema de chat ao vivo.
		2	Desenvolver um formulário de contato para que os clientes possam enviar dúvidas e problemas.
		3	Configurar um sistema automatizado para respostas rápidas às consultas dos clientes.
018	Atualizar automaticamente o status de entrega	1	Implementar lógica para atualizar automaticamente o status dos pedidos no sistema.
		2	Integrar com serviços de entrega para obter atualizações de status.
		3	Configurar notificações automáticas para clientes sobre o status de seus pedidos.
019	Emitir alertas imediatos sobre as entregas	1	Desenvolver uma interface para que os entregadores possam reportar as entregas bem-sucedidas.



		2	Desenvolver formulário para que os entregadores possam relatar problemas de entrega.
		3	Implementar lógica para atualizar o status de entrega no sistema em tempo real.

Situação-problema 2

Diagrama de caso de uso geral



Casos de Uso Expandido

Nome	Visualizar Produtos
ID	CU001
Atores	Ciente
Descrição	Visualizar os produtos disponíveis para que o cliente escolha a compra desejada.
Pré-condições	O cliente está na página inicial da loja virtual.
Pós-condições	O cliente consegue visualizar a lista de produtos disponíveis, incluindo suas fotos e descrições. O cliente pode navegar entre diferentes categorias de produtos.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página inicial da loja virtual. 2. Sistema exibe a página inicial com uma barra de navegação e categorias de produtos. 3. Cliente clica em uma categoria de produto. 4. Sistema exibe a lista de produtos dentro da categoria selecionada, incluindo fotos, nomes e descrições breves. 5. Cliente clica em um produto específico para ver mais detalhes. 6. Sistema exibe a página de detalhes do produto com uma descrição completa, preço, fotos e opções de incluir no carrinho e quantidade.
Fluxo Alternativo	Se não houver produtos na categoria selecionada: <ul style="list-style-type: none"> • FA1: Sistema exibe uma mensagem informando que não há produtos disponíveis naquela categoria.

Nome	Pesquisar Produtos
ID	CU002
Atores	Cliente
Descrição	Encontrar facilmente os produtos quando o cliente digita o que procura na barra de pesquisa.
Pré-condições	O cliente está na página inicial da loja virtual.
Pós-condições	O cliente consegue ver uma lista de produtos que correspondem aos termos de pesquisa.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página inicial da loja virtual. 2. Sistema exibe a página inicial com uma barra de pesquisa visível. 3. Cliente digita o nome ou a descrição de um produto na barra de pesquisa e clica em "Pesquisar". 4. Sistema recupera os produtos que correspondem aos critérios de pesquisa e exibe a lista de resultados, incluindo fotos, nomes e descrições breves. 5. Cliente clica em um produto específico para ver mais detalhes.

	6. Sistema exibe a página de detalhes do produto com uma descrição completa, preço, fotos adicionais e opções de personalização.
Fluxo Alternativo	Se não houver produtos na categoria selecionada: <ul style="list-style-type: none"> FA1: Sistema exibe uma mensagem informando que não há produtos disponíveis naquela categoria.

Nome	Adicionar ao Carrinho
ID	CU003
Atores	Cliente
Descrição	Adicionar produtos ao carrinho de compras quando o cliente escolhe o produto desejado.
Pré-condições	O cliente está visualizando a página de detalhes de um produto.
Pós-condições	O produto selecionado é adicionado ao carrinho de compras do cliente. O cliente pode visualizar os itens no carrinho de compras.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página de detalhes de um produto. 2. Sistema exibe a página de detalhes do produto com uma descrição completa, preço, fotos adicionais e opções de personalização (se aplicável). 3. Cliente seleciona a opções quantidade ou a personalização do produto. 4. Cliente clica no botão "Adicionar ao Carrinho". 5. Sistema adiciona o produto ao carrinho de compras do cliente e exibe uma confirmação de que o item foi adicionado. 6. Cliente pode continuar navegando ou ir diretamente ao carrinho de compras para revisar os itens.
Fluxo Alternativo	<p>Se o produto não está disponível em quantidade suficiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> FA1: Sistema exibe uma mensagem informando que a quantidade solicitada não está disponível. <p>Se ocorrer um erro ao adicionar o produto ao carrinho:</p> <ul style="list-style-type: none"> FA2: Sistema exibe uma mensagem de erro informando que o produto não pôde ser adicionado ao carrinho.

Nome	Remover do Carrinho
ID	CU004
Atores	Cliente
Descrição	Remover produtos indesejados do carrinho de compras antes do cliente finalizar o pedido.
Pré-condições	O cliente está visualizando a página do carrinho de compras. O carrinho de compras contém pelo menos um item.

Pós-condições	O item selecionado é removido do carrinho de compras. O cliente pode ver a atualização no carrinho de compras com resultado da remoção do item.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página do carrinho de compras. 2. Sistema exibe a lista de produtos atualmente no carrinho de compras, incluindo fotos, nomes, quantidades e preços. 3. Cliente clica no botão "Remover" ao lado do item escolhido. 4. Sistema pede confirmação da remoção do item. 5. Cliente confirma remoção do item. 6. Sistema remove o item do carrinho de compras e atualiza a lista de produtos no carrinho. 7. Sistema exibe uma confirmação de que o item foi removido com sucesso. 8. Cliente revisa os itens restantes no carrinho ou continua navegando pelo site.
Fluxo Alternativo	<p>Se o cliente decide cancelar a remoção do item:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FA1: Cliente clica no botão "Cancelar" ou fecha a janela de confirmação. <p>Se ocorrer um erro ao remover o item do carrinho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • FA2: Sistema exibe uma mensagem de erro informando que o item não pôde ser removido no momento.

Nome	Fazer Login
ID	CU005
Atores	Ciente
Descrição	Acessar a conta para obter uma experiência personalizada e recursos exclusivos, como histórico de pedidos e informações de pagamento.
Pré-condições	O cliente já possui uma conta registrada no sistema. O cliente está na página inicial do site ou na página de login.
Pós-condições	O cliente está autenticado no sistema e pode acessar recursos exclusivos. O sistema mantém a sessão do cliente ativa até que ele faça logout ou a sessão expire.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página de login. 2. Sistema exibe o formulário de login, solicitando e-mail e senha. 3. Cliente insere o e-mail e a senha nos campos apropriados. 4. Cliente clica no botão "Entrar". 5. Sistema verifica as credenciais fornecidas: 6. Sistema autentica o cliente e redireciona para a página inicial ou página de perfil. 7. Sistema exibe uma mensagem de boas-vindas com o nome do cliente.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se as credenciais são inválidas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe uma mensagem de erro informando que o e-mail

	<p>ou senha estão incorretos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Cliente retorna para o fluxo 2 do Caso Básico de Ação ou pode solicitar recuperação de senha. <p>FA2: Se o cliente clica em "Esqueci minha senha":</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente clica no link "Esqueci minha senha" na página de login. 2. Sistema exibe a página de recuperação de senha solicitando o e-mail do cliente. 3. Cliente insere o e-mail e clica em "Enviar". 4. Sistema envia um e-mail com instruções para redefinir a senha. 5. Cliente segue as instruções do e-mail para redefinir a senha.
--	--

Nome	Criar Cadastro
ID	CU006
Atores	Ciente
Descrição	Criar uma conta no sistema para acessar recursos exclusivos, como histórico de pedidos e efetuar compras.
Pré-condições	O cliente está na página inicial da loja virtual ou na página de cadastro.
Pós-condições	O cliente possui uma conta registrada no sistema. O cliente está autenticado e pode acessar recursos exclusivos imediatamente após o registro.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página de cadastro. 2. Sistema exibe o formulário de cadastro solicitando informações necessárias (nome, e-mail, senha e endereço). 3. Cliente preenche todas as informações obrigatórias e clica no botão "Registrar". 4. Sistema verifica se o e-mail fornecido já está cadastrado. 5. Se o e-mail não estiver cadastrado, o sistema cria uma nova conta com as informações fornecidas. 6. Sistema autentica o cliente e redireciona para a página inicial ou página de perfil. 7. Sistema exibe uma mensagem de boas-vindas com o nome do cliente.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o e-mail já estiver cadastrado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe uma mensagem de erro informando que o e-mail já está em uso. 2. Cliente retorna ao passo 3 com a possibilidade de fornecer um e-mail diferente ou tentar recuperar a senha se já tiver uma conta. <p>FA2: Se o cliente não preencher todas as informações obrigatórias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe uma mensagem de erro informando quais os campos são obrigatórios.

Nome	Finalizar Pedido
ID	CU007

Atores	Ciente
Descrição	Concluir a compra dos produtos selecionados, fornecendo informações de entrega e pagamento.
Pré-condições	O cliente possui itens no carrinho de compras. O cliente está logado no sistema.
Pós-condições	Os dados de endereço e pagamento são confirmados. O cliente é redirecionado para outra página onde poderá revisar e confirmar ou cancelar a compra.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página do carrinho de compras. 2. Sistema exibe a lista de produtos no carrinho, incluindo fotos, nomes, quantidades e preços. 3. Cliente revisa os itens no carrinho e clica no botão "Finalizar Pedido". 4. Sistema redireciona o cliente para a página de confirmação do endereço de entrega. 5. Cliente confirma ou atualiza o endereço de entrega e clica em "Próximo". 6. Sistema redireciona o cliente para a página de seleção do método de pagamento. 7. Cliente seleciona um método de pagamento (cartão de crédito, PayPal ou boleto) e insere as informações necessárias. 8. Sistema armazena temporariamente as informações de pagamento e redireciona o cliente para a página de revisão do pedido.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o cliente não estiver logado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema redireciona para página de login. 2. Cliente efetua o login ou o cadastro, quando não registrado. 3. Cliente volta para o fluxo 1. <p>FA2: Se o cliente deseja modificar o pedido antes de prosseguir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente clica em "Editar Carrinho" e retorna à página do carrinho de compras para fazer as alterações necessárias.

Nome	Revisar Pedido
ID	CU008
Atores	Cliente
Descrição	Revisar todas as informações do pedido antes de confirmar a compra.
Pré-condições	O cliente completou o processo de finalização do pedido, incluindo a confirmação do endereço de entrega e a seleção do método de pagamento.
Pós-condições	<p>Caso o cliente confirme o pedido, o pedido é processado e o pagamento é finalizado.</p> <p>Caso o cliente cancele a compra, o pedido não é criado e as informações temporárias são descartadas.</p>
Caso Básico de	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente é redirecionado para a página de revisão do pedido após

Ação	<p>confirmar as informações de endereço e pagamento.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sistema exibe um resumo detalhado do pedido, incluindo itens selecionados, quantidades, preços, endereço de entrega e método de pagamento. 3. Cliente revisa todas as informações apresentadas. 4. Cliente tem as opções de confirmar ou cancelar o pedido.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o cliente deseja modificar o pedido antes de confirmar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente clica em "Editar Carrinho" e retorna à página do carrinho de compras para fazer as alterações necessárias.

Nome	Confirmar Pedido
ID	CU009
Atores	Cliente
Descrição	Confirmar a compra após revisar todas as informações do pedido, garante que o pagamento seja processado e o pedido seja criado.
Pré-condições	<p>O cliente completou a revisão do pedido.</p> <p>As informações de endereço de entrega e pagamento estão corretas.</p>
Pós-condições	<p>O pedido do cliente é criado e armazenado no sistema.</p> <p>O cliente recebe uma confirmação do pedido e pode acompanhar seu status.</p> <p>O pagamento é processado.</p>
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente está na página de revisão do pedido. 2. Cliente clica no botão "Confirmar Pedido". 3. Sistema processa o pagamento. 4. Se o pagamento for realizado com sucesso, o sistema cria o pedido no banco de dados. 5. Sistema envia uma confirmação por e-mail para o cliente. 6. Sistema exibe uma página de confirmação do pedido com os detalhes do pedido e um número de rastreamento.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o pagamento falhar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe uma mensagem de erro e solicita que o cliente tente um método de pagamento diferente ou verifique as informações fornecidas. 2. Cliente retorna ao fluxo 2 do Caso de Uso "Revisar Pedido". <p>FA2: Se o cliente deseja modificar o pedido antes de confirmar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente clica em "Editar Carrinho" e retorna à página do carrinho de compras para fazer as alterações necessárias. <p>FA3: Desistir da Compra:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente clica no botão "Desistir da Compra". 2. Sistema descarta as informações temporárias de pagamento e entrega. 3. Sistema redireciona o cliente de volta para a página do carrinho de compras.

Nome	Acompanhar Status do Pedido
ID	CU010
Atores	Cliente Secundário: Gerente da loja
Descrição	Cliente: acompanhar o status do pedido para saber quando ele será entregue e se há algum problema com a entrega. Gerente da Loja: obter ou fornecer informações precisas e atualizadas sobre o status dos pedidos dos clientes.
Pré-condições	O cliente está logado no sistema. O cliente tem um ou mais pedidos confirmados.
Pós-condições	O cliente visualiza o status atualizado do pedido. O cliente pode tomar ações de acordo com as informações fornecidas, como entrar em contato com o suporte.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a página de histórico de pedidos ou uma página dedicada ao acompanhamento de pedidos. 2. Sistema exibe a lista de pedidos do cliente, incluindo informações básicas como número do pedido, data, e status atual. 3. Cliente seleciona um pedido específico para visualizar mais detalhes. 4. Sistema exibe o status atual do pedido, informando a data e hora de cada processo (pagamento; preparo do pedido; separado para envio; pedido em trânsito, pedido entregue). 5. Cliente pode atualizar a página para ver o status mais recente. 6. Cliente pode clicar no link de rastreamento para ver informações detalhadas de envio e status em tempo real. 7. Cliente pode conferir se o pedido foi entregue.
Fluxo Alternativo	FA1: Se o cliente não tiver nenhum pedido confirmado: Sistema exibe uma mensagem informando que não há pedidos para acompanhar.

Nome	Obter Suporte
ID	CU011
Atores	Cliente
Descrição	Obter ajuda rápida e eficiente para resolver dúvidas ou problemas relacionados aos pedidos, produtos ou o uso do sistema.
Pré-condições	O cliente está logado no sistema.
Pós-condições	O cliente obtém suporte para resolver sua dúvida ou problema. O cliente fica satisfeito com a ajuda recebida e o problema é escalado para uma resolução posterior.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente acessa a seção de suporte do site. 2. Sistema exibe as opções de suporte disponíveis: FAQ, chat ao vivo, e-mail e telefone. 3. Cliente seleciona a opção chat ao vivo e inicia uma conversa

	<p>com um Representante de Suporte ao Cliente.</p> <ol style="list-style-type: none"> Representante de Suporte ao Cliente acessa o histórico de pedidos e outras informações relevantes do cliente. Cliente descreve seu problema ou dúvida. Representante de Suporte ao Cliente fornece assistência em tempo real. Cliente confirma que a dúvida ou problema foi resolvido ou solicita escalonamento. Cliente seleciona a opção e-mail e preenche um formulário com sua dúvida ou problema. Sistema envia a solicitação de suporte para o e-mail de atendimento ao cliente. Representante de Suporte ao Cliente responde ao e-mail do cliente com assistência. Cliente seleciona a opção FAQ e navega pelas perguntas frequentes e encontra uma resposta para sua dúvida ou problema. Cliente escolhe a opção telefone e liga para o número de suporte fornecido. Representante de Suporte ao Cliente atende a chamada e fornece assistência.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o sistema de chat ao vivo estiver offline:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistema exibe uma mensagem informando que o chat ao vivo não está disponível no momento e sugere outras opções de suporte (e-mail, FAQ ou telefone). <p>FE2: Se o envio do formulário de e-mail falhar:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistema exibe uma mensagem de erro e sugere que o cliente tente novamente mais tarde ou use outra opção de suporte.

Nome	Avaliar a Compra
ID	CU012
Atores	Cliente
Descrição	O Cliente pode compartilhar sua opinião sobre a qualidade do produto e serviço.
Pré-condições	O pedido foi entregue.
Pós-condições	A avaliação do cliente é registrada no sistema. A avaliação pode ser usada para melhorar produtos e serviços futuros.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> Cliente acessa a página de histórico de pedidos. Cliente seleciona o pedido que deseja avaliar. Sistema exibe um formulário de avaliação com campos para nota, comentários e itens específicos do pedido. Cliente preenche o formulário de avaliação. Cliente envia a avaliação. Sistema armazena a avaliação e a associa ao pedido específico. O sistema computa a avaliação juntamente com as de outros clientes sobre o mesmo pedido e a disponibiliza no cartão do produto na página principal.

Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o cliente decide não enviar a avaliação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliente sai da página de avaliação. 2. Sistema não armazena a avaliação incompleta. <p>FA2: Se ocorrer um erro ao enviar a avaliação:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe uma mensagem de erro. 2. Cliente pode tentar enviar novamente mais tarde.
-------------------	---

Nome	Monitorar produtos
ID	CU013
Atores	Gerente da loja
Descrição	Garantir que o estoque de produtos esteja sempre atualizado para evitar falta de produto e excesso de estoque.
Pré-condições	O gerente da loja está logado no sistema.
Pós-condições	O gerente da loja tem uma visão atualizada do estado do estoque.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente acessa a seção de gerenciamento de produtos do sistema. 2. Sistema exibe a lista de produtos disponíveis com as informações da categoria, da quantidade, preço, data e opções para atualizar dados e remover produto. 3. Sistema destaca itens que estão com a quantidade mínima atingida. 4. Gerente pode decidir por reabastecer o estoque, definir promoções com base nas informações disponibilizadas, atualizar os dados ou remover o produto.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o gerente da loja deseja filtrar produtos por categoria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente da Loja seleciona uma categoria específica para visualizar. 2. Sistema exibe apenas os produtos da categoria selecionada. <p>FA2: Se o gerente da loja deseja buscar um produto específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente da Loja utiliza a barra de pesquisa para digitar o nome ou código do produto. 2. Sistema exibe os produtos que correspondem ao termo de pesquisa. <p>FA3: Se o sistema detecta um erro ao carregar a lista de produtos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe uma mensagem de erro e sugere tentar novamente mais tarde. 2. Gerente da Loja pode tentar acessar a seção de gerenciamento de produtos novamente ou entrar em contato com o suporte técnico. <p>FA4: Se o gerente da loja deseja exportar a lista de produtos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente da Loja seleciona a opção para exportar a lista de produtos. 2. Sistema gera um arquivo (CSV ou Excel) com as informações dos produtos. 3. Gerente da Loja baixa o arquivo para seu dispositivo.

Nome	Atualizar produtos
ID	CU014
Atores	Gerente da loja
Descrição	Garantir que os dados dos produtos disponibilizados no sistema estejam corretos em relação aos produtos e valores ofertados.
Pré-condições	O gerente da loja está logado no sistema.
Pós-condições	<ol style="list-style-type: none"> 1. Os dados dos produtos estão atualizadas corretamente no sistema.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 2. Gerente acessa a seção de gerenciamento de produtos do sistema. 3. Sistema exibe a lista de produtos. 4. Gerente seleciona o produto que deseja atualizar. 5. Sistema exibe um formulário para atualizar os dados do produto (nome, imagens, descrição, preço, quantidade disponível). 6. Gerente edita os dados. 7. Gerente confirma a atualização. 8. Sistema valida as informações. 9. Sistema atualiza os dados do produto no banco de dados e exibe uma mensagem de sucesso ao gerente da loja .
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se ocorrer um erro na validação das informações:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe uma mensagem de erro indicando os campos que precisam ser corrigidos. 2. Gerente corrige as informações e pode tentar novamente.

Nome	Adicionar Produtos
ID	CU015
Atores	Gerente da Loja
Descrição	Adicionar novos produtos ao sistema para expandir o catálogo e atrair mais clientes.
Pré-condições	O gerente está logado no sistema.
Pós-condições	O novo produto é adicionado corretamente ao sistema e está disponível para visualização e compra pelos clientes.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente acessa a seção de gerenciamento de produtos do sistema. 2. Sistema exibe a lista de produtos disponíveis e uma opção para adicionar um novo produto. 3. Gerente seleciona a opção para adicionar um novo produto. 4. Sistema exibe um formulário para inserção das informações do novo produto (nome, descrição, preço, quantidade, imagens, categoria, etc). 5. Gerente da Loja preenche o formulário com as informações do

	<p>novo produto.</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerente da Loja confirma a adição do novo produto. Sistema valida as informações inseridas. Sistema salva o novo produto no banco de dados. Sistema confirma a adição e exibe uma mensagem de sucesso ao gerente da loja.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o gerente da loja deseja cancelar a adição do novo produto:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerente da Loja seleciona a opção para cancelar. Sistema retorna à lista de produtos sem salvar as informações inseridas.

Nome	Remover Produtos
ID	CU016
Atores	Gerente da loja
Descrição	Remover produtos do inventário para atualizar o catálogo e evitar a exibição de produtos descontinuados ou esgotados.
Pré-condições	<p>O gerente está logado no sistema.</p> <p>O gerente tem permissão para remover produtos do sistema.</p>
Pós-condições	O produto selecionado é removido do inventário e não está mais visível para os clientes na loja virtual.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> Gerente acessa a seção de gerenciamento de produtos do sistema. Sistema exibe a lista de produtos disponíveis com opções para editar dados e remover produto. Gerente seleciona o produto que deseja remover. Sistema exibe uma mensagem de confirmação para remover o produto. Gerente confirma a remoção do produto. Sistema remove o produto do banco de dados. Sistema confirma a remoção e exibe uma mensagem de sucesso. Sistema atualiza a lista de produtos exibida sem o item removido.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o gerente da loja deseja cancelar a remoção do produto:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerente da Loja seleciona a opção para cancelar na mensagem de confirmação. Sistema cancela a operação de remoção e retorna à lista de produtos sem fazer alterações. <p>FA2: Se o gerente deseja remover vários produtos ao mesmo tempo:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerente seleciona múltiplos produtos da lista. Gerente clica na opção remover no menu. Sistema exibe uma mensagem de confirmação para remover os produtos selecionados. Gerente confirma a remoção dos produtos. Sistema remove os produtos do banco de dados.

	<ol style="list-style-type: none"> Sistema confirma a remoção e exibe uma mensagem de sucesso ao gerente da loja. Sistema atualiza a lista de produtos exibida sem os itens excluídos. <p>FA3: Se o produto selecionado está associado a pedidos em andamento:</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistema exibe uma mensagem de erro indicando que o produto não pode ser removido até que todos os pedidos relacionados sejam concluídos ou cancelados. Gerente da Loja pode optar por cancelar a operação de remoção ou verificar os pedidos relacionados.
--	--

Nome	Gerenciar Informações dos Clientes
ID	CU017
Atores	Gerente da Loja
Descrição	Acessar e gerenciar informações dos clientes para suporte.
Pré-condições	O gerente da loja está logado no sistema.
Pós-condições	As informações dos clientes são acessadas e, se necessário, atualizadas no sistema.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> Gerente acessa a seção de gerenciamento de clientes do sistema. Sistema exibe a lista de clientes com detalhes como nome, e-mail, histórico de pedidos, e preferências. Gerente seleciona um cliente para visualizar detalhes específicos. Sistema exibe os detalhes do cliente selecionado. Gerente pode editar as informações do cliente, se necessário. Gerente salva as alterações. Sistema atualiza as informações do cliente no banco de dados.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o gerente da loja deseja buscar um cliente específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> Gerente utiliza a função de busca. Sistema exibe os resultados da busca com os clientes correspondentes.

Nome	Monitorar pedidos
ID	CU018
Atores	Gerente da loja
Descrição	Monitorar os pedidos para garantir que sejam processados e entregues dentro do prazo.
Pré-condições	O gerente da loja está logado no sistema.
Pós-condições	O gerente tem uma visão atualizada dos pedidos e pode tomar ações para garantir a entrega dos produtos dentro do prazo.

Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente acessa a seção de pedidos do sistema. 2. Sistema exibe a lista de pedidos com detalhes como número do pedido, data de criação, e status atual. 3. Gerente filtra e visualiza a lista dos pedidos que estão pendentes.
Fluxo Alternativo	<p>FA1: Se o gerente deseja buscar um pedido específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente utiliza a função de busca. 2. Sistema exibe os resultados da busca com os pedidos correspondentes.

Nome	Atualizar status do pedido
ID	CU019
Atores	Principal: Entregador Secundário: Gerente da loja
Descrição	Atualizar o status da entrega para manter cliente e gerente da loja informados.
Pré-condições	O entregador está logado no sistema.
Pós-condições	O status do envio do pedido é atualizado no sistema. O status da entrega do pedido é atualizado no sistema.
Caso Básico de Ação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gerente acessa a seção de pedidos do sistema. 2. Gerente pode filtrar os pedidos. 3. Gerente seleciona pedido pendente e edita o status para "Pedido sendo preparado para entrega". 4. Sistema salva as alterações no banco de dados e exibe o status atualizado para o cliente. <p>Nota: Gerente separa o pedido e disponibiliza para o setor de entrega.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Gerente atualiza o status para "Pedido pronto para entrega". 6. Sistema remete o pedido para a seção gerenciamento de entregas. 7. Sistema salva as alterações no banco de dados e exibe o status atualizado para o cliente. 8. Entregador acessa a seção gerenciamento de entregas. 9. Sistema exibe a lista de pedidos atribuídos ao entregador com os status "Pedido pronto para entrega". 10. Entregador seleciona o pedido. 11. Entregador consulta o endereço da entrega. 12. Entregado atualiza o status do pedido para "Saiu para a entrega" e salva as alterações. 13. Sistema atualiza o status do pedido no banco de dados. 14. Sistema exibe o novo status e o código do pedido para retirada no setor de entregas. 15. Sistema notifica o cliente e o gerente da loja sobre o novo status do pedido. 16. Sistema atualiza automaticamente o status do pedido para "Pedi-

	do em trânsito”.
	17. Sistema atualiza o rastreo por GPS do pedido, se possível. Nota: Entregador consulta o código do pedido e pega o pedido correspondente no setor de entregas.
Fluxo Alternativo	FA1: Se o entregador deseja atualizar o status de múltiplos pedidos: 1. Entregador seleciona múltiplos pedidos. 2. Sistema exibe as opções de status para os pedidos selecionados. 3. Entregador seleciona e confirma o novo status para cada pedido. 4. Sistema salva as alterações no banco de dados. 5. Sistema exibe os códigos dos pedidos para retirada no setor de entregas.

Nome	Confirmar entrega do pedido
ID	CU020
Atores	Entregador
Descrição	Confirmar a entrega do seu pedido para garantir que os clientes e gerente sejam mantidos informados sobre o status dos pedidos.
Pré-condições	O entregador está logado no sistema.
Pós-condições	O status da entrega do pedido é atualizado no sistema. O cliente e o gerente da loja recebem notificações sobre o status da entrega.
Caso Básico de Ação	Notas: entregador chega ao endereço de destino e realiza a entrega. 1. Entregador acessa a seção gerenciamento de entregas. 2. Sistema exibe a lista de pedidos atribuídos ao entregador. 3. Entregador filtra pedidos com status “Pedidos em trânsito”. 4. Entregador seleciona pedido correspondente ao da entrega. 5. Sistema exibe a confirmação do endereço de destino da entrega por GPS, se possível. 6. Entregado atualiza o status do pedido para “Pedido entregue”. 7. Sistema salva o novo status no banco de dados e atualiza as informações do status do pedido para o cliente e gerente da loja. 8. Sistema envia e-mail de confirmação da entrega.
Fluxo Alternativo	FA1: se a entrega não for bem sucedida: 1. Entregador acessa a seção gerenciamento de entregas. 2. Sistema exibe a lista de pedidos atribuídos ao entregador. 3. Entregador filtra pedidos com status “Pedidos em trânsito”. 4. Entregador seleciona pedido correspondente ao da entrega. 5. Sistema exibe a confirmação do endereço de destino da entrega por GPS, se possível. 6. Entregado atualiza o status do pedido para “Pedido não entregue”.



	<ol style="list-style-type: none">7. Sistema exibe formulário contendo as opções dos motivos (endereço não encontrado, endereço incorreto, destinatário não encontrado, recusa da entrega).8. Entregador clica na opção adequado ao motivo e salva formulário.9. Sistema salva as informações no banco de dados e atualiza o status do pedido.
--	--

Diagrama de classes

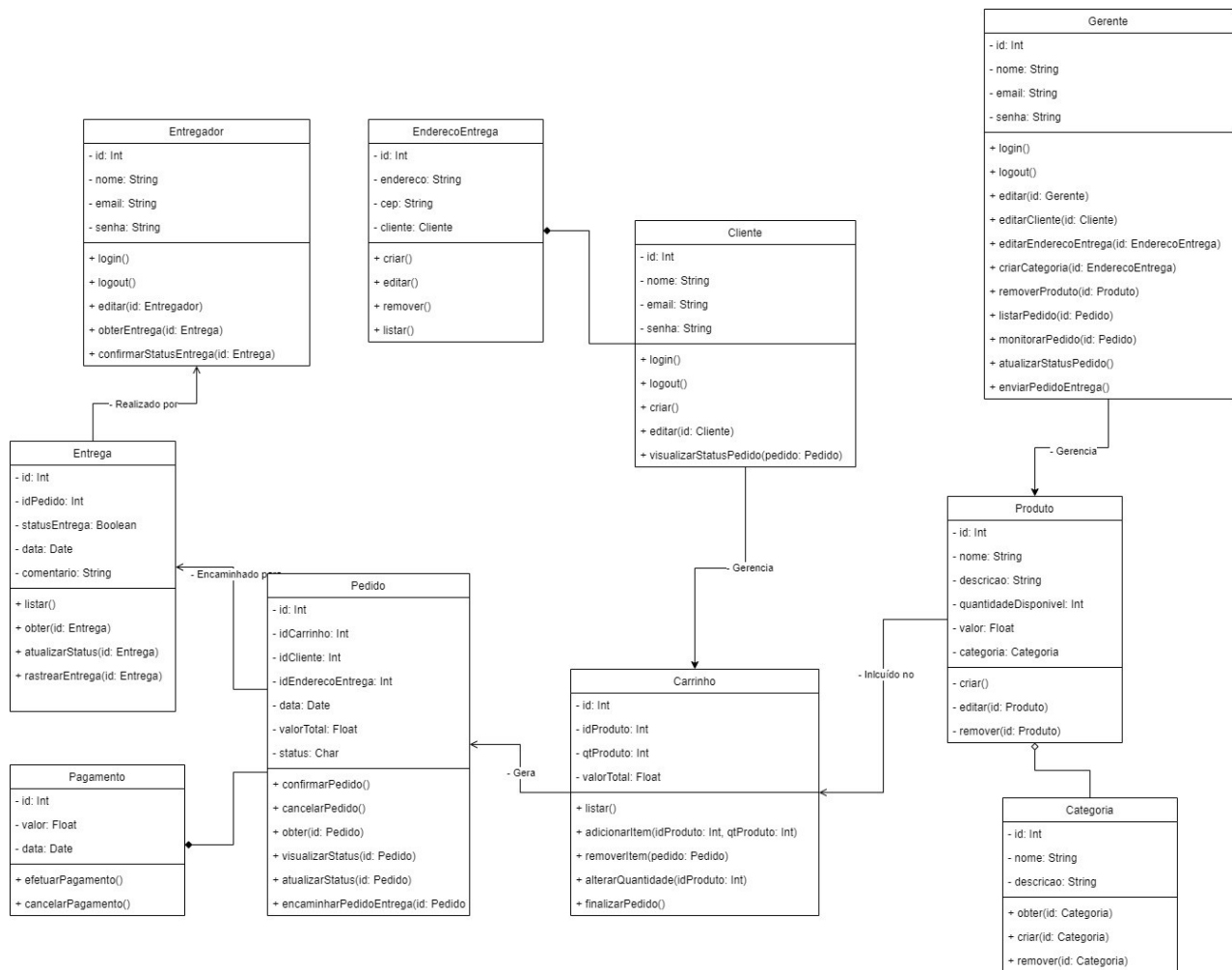
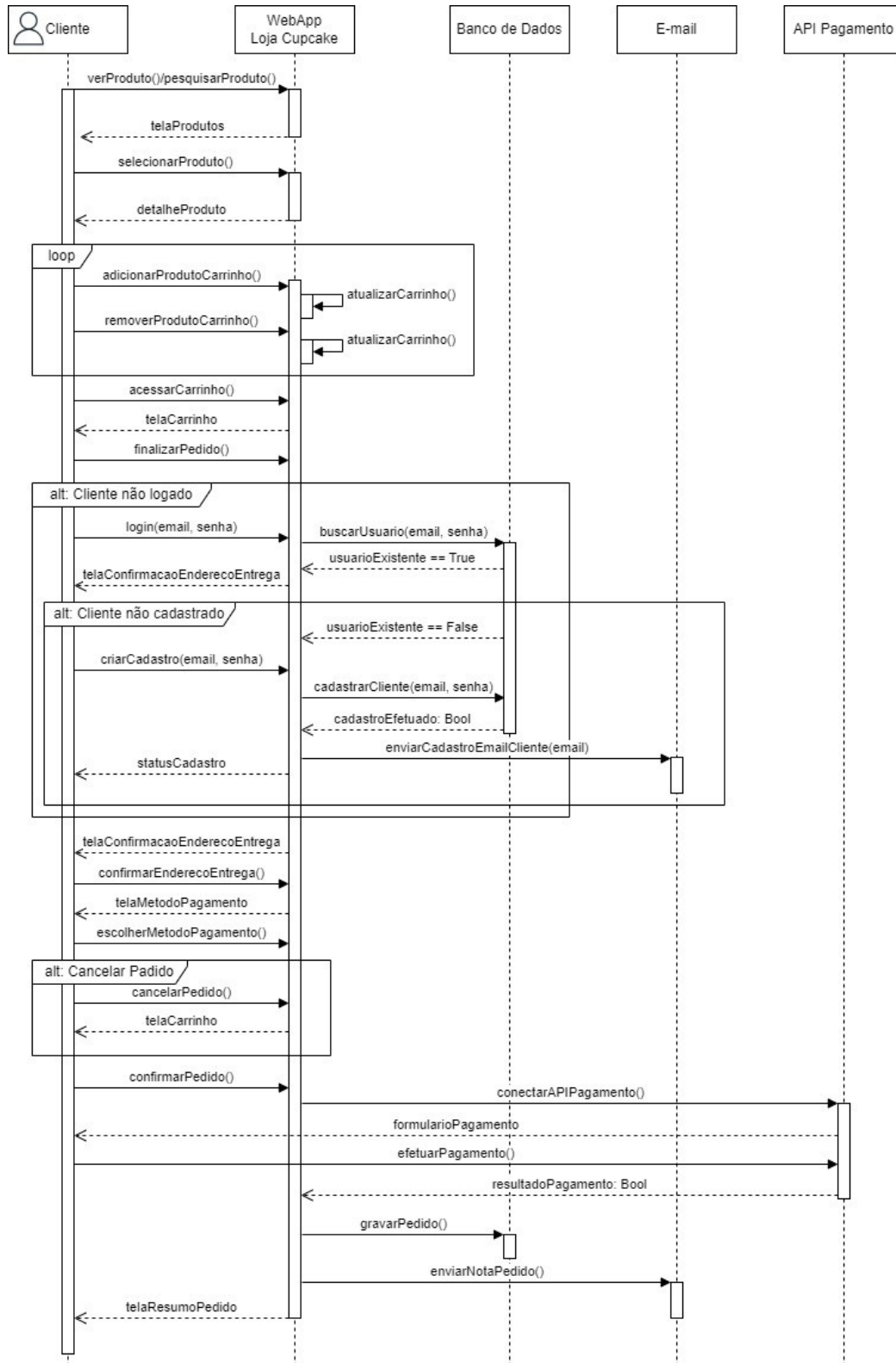
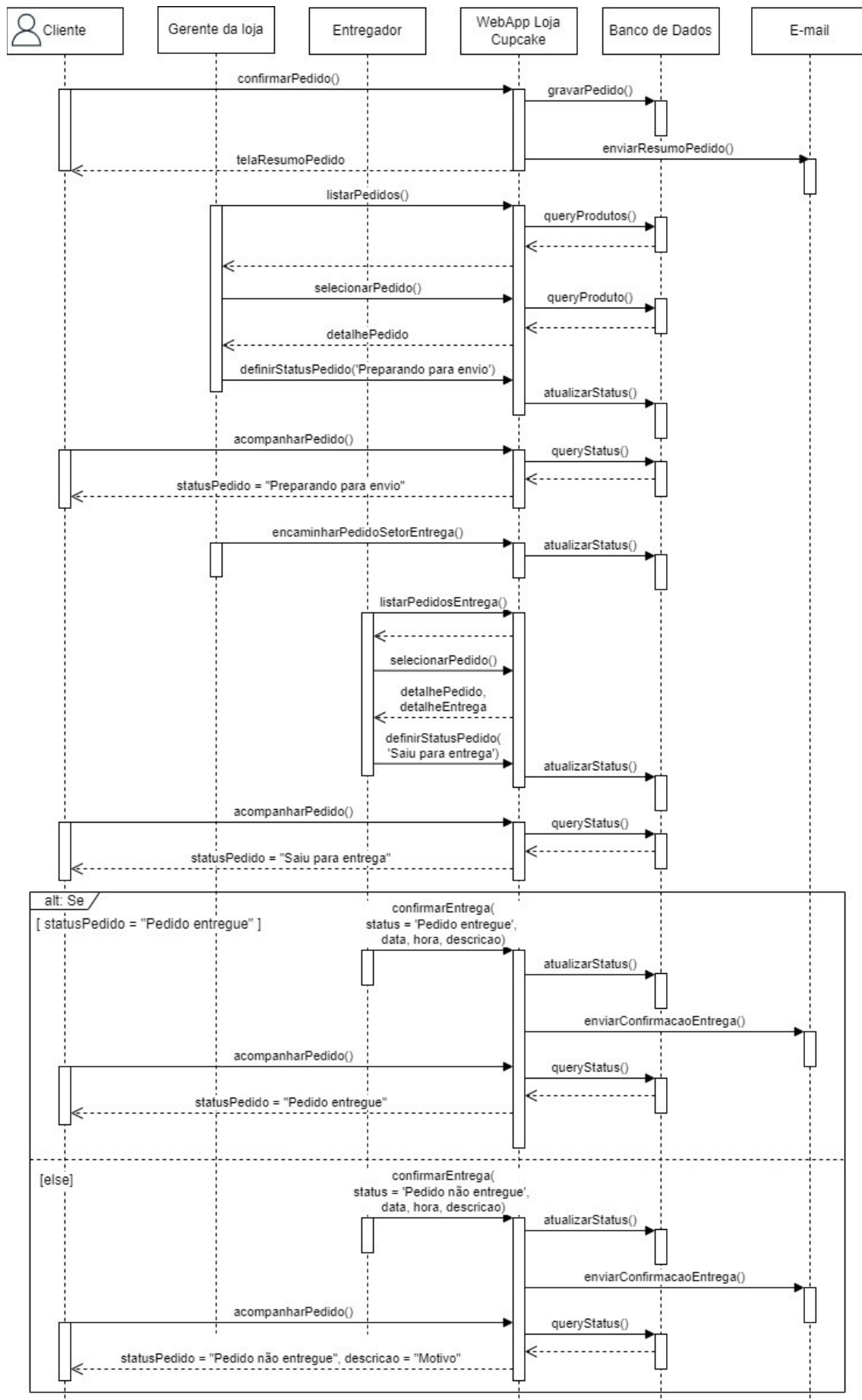


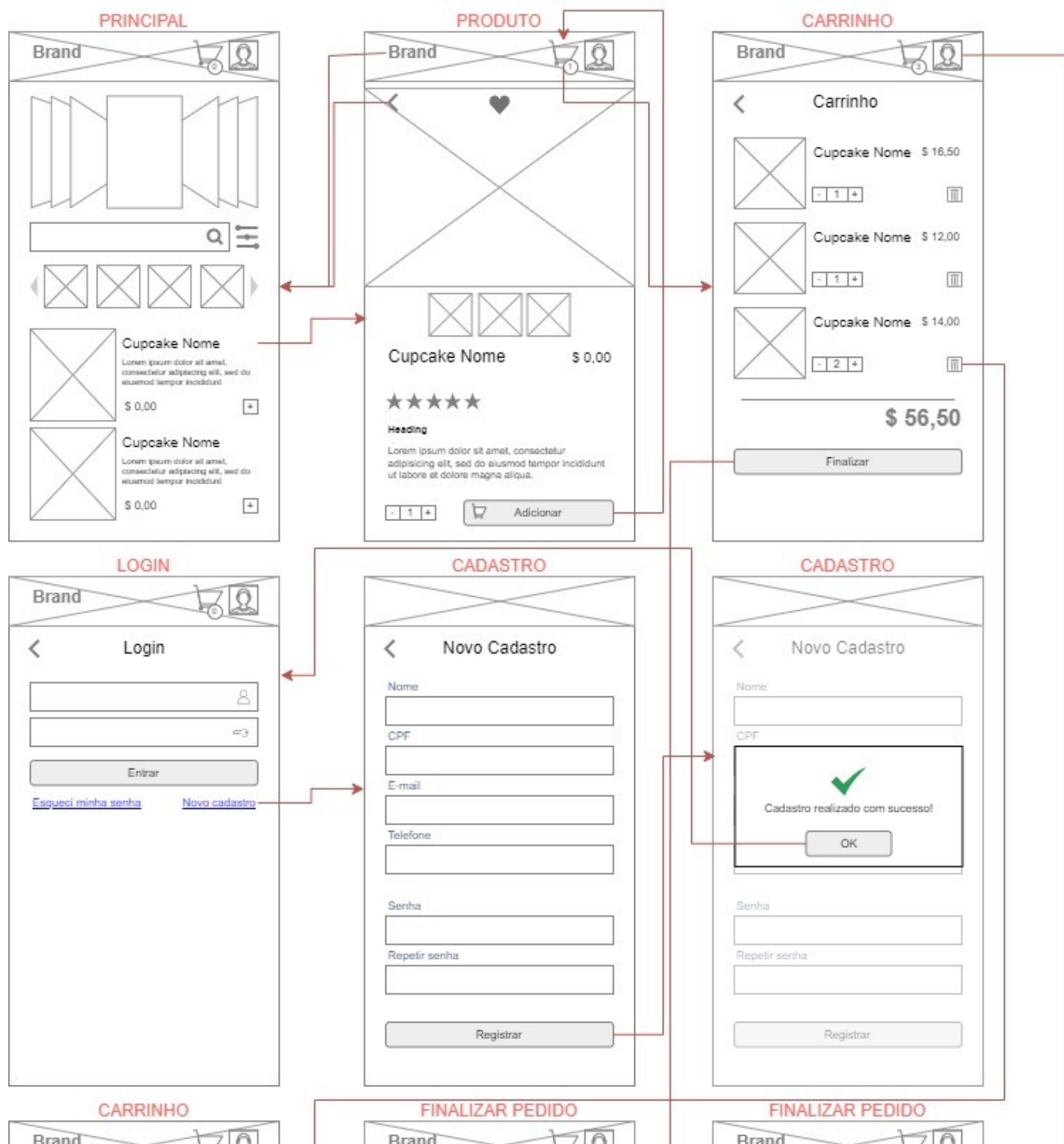
Diagrama de Sequência

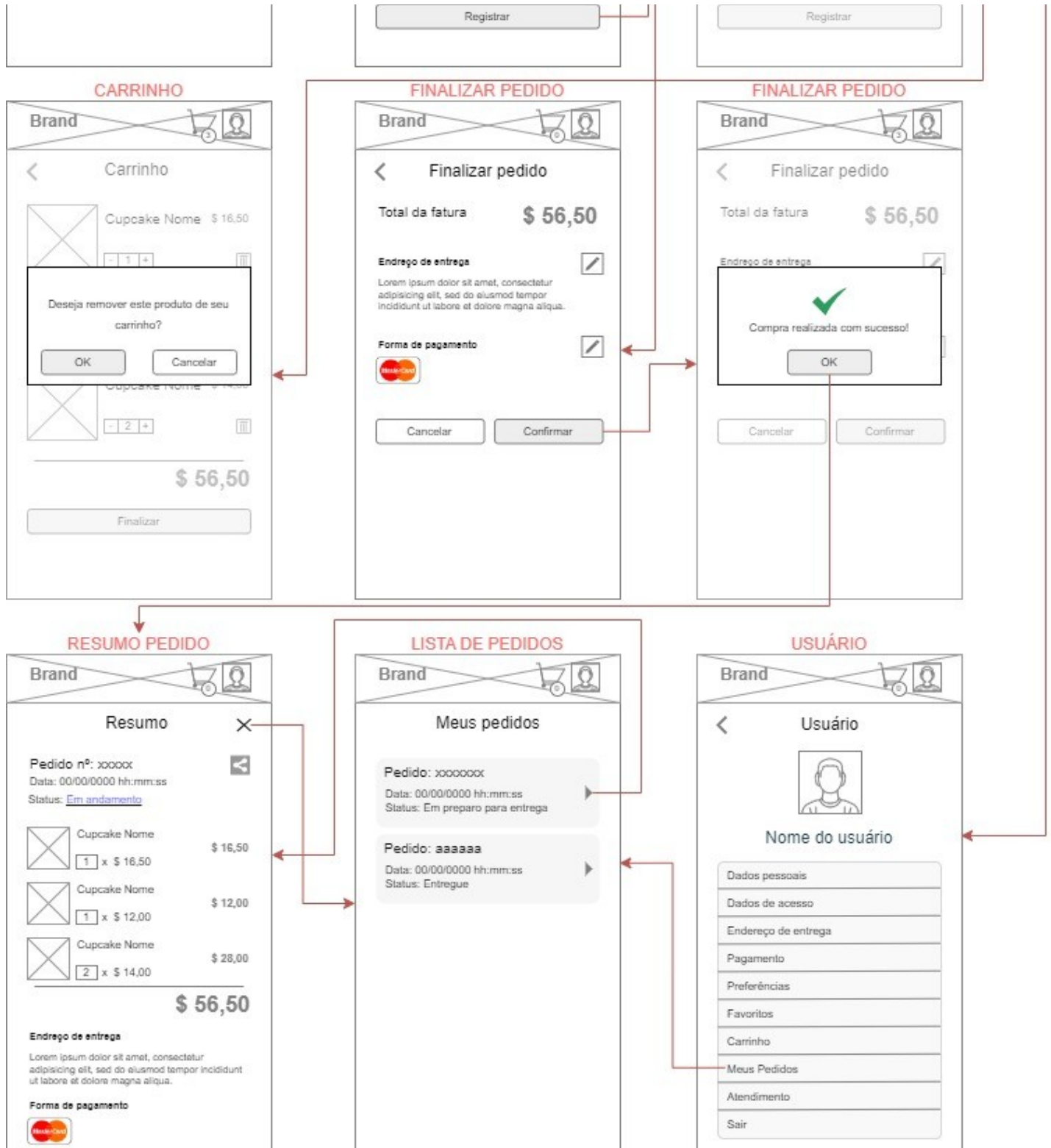




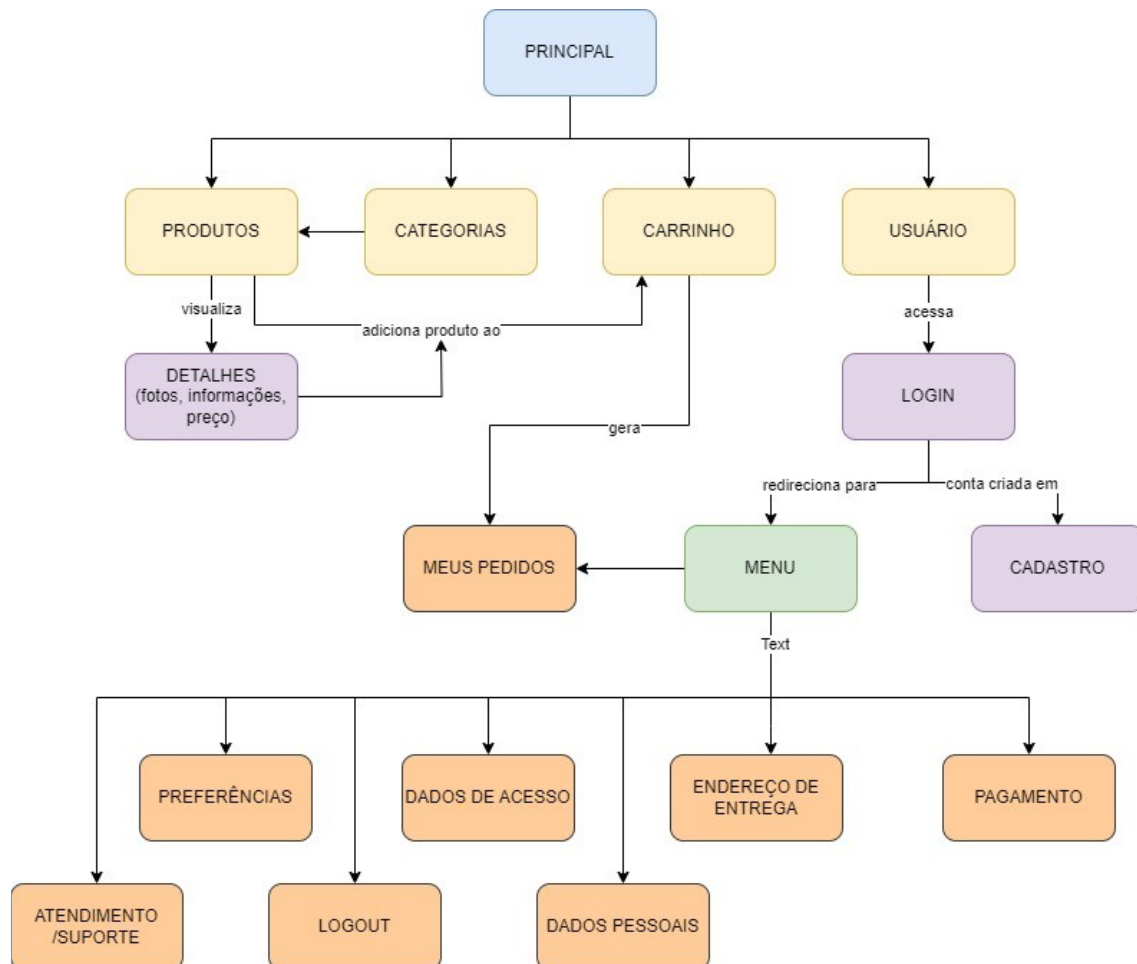
Situação-problema 3

Wireframes





Mapa navegacional





Cruzeiro do Sul Virtual
Educação a distância

Mock-ups

