**Descritivo do dono da padaria:**

Iniciamos o expediente as 4H da manhã com a chegada dos padeiros, atendente e o caixa. A padaria abre as 6:30, a responsabilidade de organizar o balcão, e verificar estoque fica para o atendente, com tudo pronto o atendente tem relação direta com os clientes perguntando se o mesmo deseja comer no local ou não, em caso de consumação no local o cliente é guiado pelo atendente para uma mesa, o atendente registra todo o pedido em um canhoto que fica com ele até o fim do atendimento, caso o cliente deseje fazer uma alteração no pedido ou um novo pedido é necessário ir até o balcão de atendimento e aguardar na fila caso haja, por fim o canhoto é entregue ao cliente para confirmação de todos pedidos e passado ao caixa. Se o cliente não for consumir no local todo pedido é passado verbalmente para o atendente que repassa ao caixa para ser efetuada a cobrança. O caixa anota o valor de tudo consumido em um papel. O pagamento para consumação no local feito em dinheiro fica registrado somente no canhoto entregue ao caixa pelo cliente, ao fim do dia o caixa descarta todos os canhotos recebidos anotando o valor em um livro de caixa, não sendo registrado o que foi consumido, apenas o valor consumido, o mesmo se aplica ao atendimento no balcão que feito verbalmente não há controle de consumação, em caso de cartão a via é armazenada em uma gaveta para a contagem em banco que só é controlada ao fim do mês.

A produção de pães é controlada apenas pelos padeiros, em caso baixa de matéria prima ou ausência da mesma o próprio padeiro informa ao caixa o que é necessário ser comprado para dar andamento a produção, em caso de urgência a matéria prima é comprada no varejo mais próximo, caso a percepção da falta de matéria seja registrada com antecedência o caixa contata o fornecedor que vende em atacado conseguindo realizar uma compra bem mais em conta.

Na baixa de estoque de frios e bebidas em geral o atendente que faz a checagem do estoque, repassa para o caixa o que deve ser comprado para reabastecimento das prateleiras, o caixa contata o fornecedor e agenda a entrega da mercadoria, registrando no livro caixa o gasto com fornecedor.

No fechamento do mês, as despesas gerais como, água, eletricidade etc, também são registradas no mesmo livro pelo próprio caixa, que repassa o valor atual de caixa para o dono que por fim realiza o pagamento dos funcionários e contabiliza o lucro.

Atendimento?

O atendente tem contato direto com cliente, em caso de consumação no local o pedido recebido é anotado em um canhoto que é entregue no fim do consumo para o cliente, caso seja atendimento no balcão o atendimento é feito verbalmente e repassado da mesma forma ao caixa.

Forma de pagamento?

Em caso de consumação no local o caixa recebe o canhoto que foi entregue ao cliente pelo atendente, efetua a cobrança sendo ela, crédito só a vista ou débito. No atendimento ao balcão tudo é feito verbalmente. Não vende fiado!

Produtos vendidos?

Frios em geral, pões variados, bebidas em geral.

Produção?

Pães em geral, produzidos pelos padeiros.

Fornecedor?

Frios, bebidas, doces e toda mercadoria fora o pão, pedido por telefone e entrega agendada.

Despesas em geral?

Eletricidade, imposto, fornecedor, funcionários e internet.

Funcionários?

4 (2 padeiros 1 atendente e 1 caixa).

Estoque?

Baixa feita a mão, (matéria prima por conta dos padeiros, demais itens por conta do atendente e caixa no fim do dia).

Controle de despesas?

Anotado tudo a mão e feito baixa no fim do mês com o controle de caixa que também é feito a mão.

**Descritivo reescrito pelo analista:**

A padaria é aberta somente com a chegada de um dos padeiros que é responsável por levar a chave, caso os demais cheguem mais cedo tem de aguardar não podendo dar início ao serviço. O expediente tem início para todos no mesmo horário as 4H porem nem todos chegam no horário estabelecido, o atendente pela manhã tem uma sobrecarga de serviços, sendo responsável por organizar o balcão e verificar o que tem disponível em estoque para reposição ou possível troca em caso de vencimento de produtos, o atendimento ao cliente tem início as 6:30 da manhã, caso o atendente não tenha terminado de verificar todo estoque e repor as prateleiras ele tem de continuar e ainda atender os clientes, dando prioridade ao cliente, mas não conseguindo evitar o acumulo de serviço.

Quando o cliente chega à padaria pratica o autoatendimento em relação aos produtos que tem disponíveis na padaria com exceção dos pões e frios, para o pedido de pães e frios tem de tratar direto com atendente, caso o cliente deseje comer no local tem de se encaminhar ao balcão e solicitar uma mesa, o atende deixa o balcão, providencia a mesa e anota todo o pedido para consumação no local em um canhoto que é devolvido ao cliente para conferencia e pagamento no fim da consumação, gerando um atraso maior no atendimento geral, caso o cliente deseje fazer um novo pedido é necessário ir até o balcão e solicitar ao atendente, tendo que aguardar o atendimento da fila de precedência caso haja.

Em caso de consumação no local, o pagamento feito em dinheiro ou cartão tem a necessidade de se dirigir ao balcão para realiza o fechamento da conta, um canhoto é entregue ao cliente que passa ao caixa para efetuar a cobrança, caso o cliente não consuma no local, o pagamento é feito em conformidade com o pedido, tudo verbalmente, sem controle algum, enquanto o cliente faz o pedido o caixa vai anotando os valores, e pede para o cliente confirmar o que foi consumido, podendo haver divergências e possíveis complicações. Todos os canhotos são repassados para o livro caixa, os pedidos feitos verbalmente são anotados diretamente no livro de controle.

Não há controle do estoque, seja de matéria prima ou reposição das prateleiras, em consequência de falta de matéria prima como farinha etc a produção de pões é ligeiramente adiada até a chegada dos mesmos, não havendo um controle com antecedência, do que é usado de matéria prima semanalmente ou mensalmente para evitar o esgotamento. A reposição do estoque é feita através da percepção da falta de produtos pelo atendente de matéria prima pelos padeiros, para reabastecimento o atendente repassa a falta de produtos para o caixa que cota e compra com o fornecedor, não tendo produtos a pronta entrega sendo necessário agendar a data da mesma.

O fechamento do caixa é computado todo ao final do mês, não havendo qualquer comprovante de valores de entrada, somente as notas ficais de saída emitida pelo fornecedor, junto as despesas gerais, como agua, eletricidade e pagamentos dos funcionários que são lançadas ao fim do mês no livro caixa. O lucro é calculado pelo próprio dono junto ao fornecedor no último dia útil do mês.

**Levantamento de requisitos:**

1. **Cadastro de funcionários:** Todos os funcionários devem estar cadastrados no sistema de acordo com suas funções.
2. **Cadastro de produtos:** Todos os produtos comprados com o fornecedor pós automatização são cadastrados diretamente no sistema após a confirmação do recebimento, os produtos comprados com urgência devem ser cadastrados no sistema de controle de estoque pelo funcionário que solicitar o produto após recebimento efetuando login.
3. **Controlar o estoque em tempo real:** Assim que um produto for retirado do estoque o funcionário que fez a retirada tem de dar baixa do mesmo através de um login e senha de acesso ao sistema.
4. **Cardápio eletrônico:** Cardápio disponível para todos os clientes, no balcão de atendimento há dois cardápios de livre acesso, para que seja entregue ao cliente que deseja não consumir no local, aos clientes que irão consumir no local há um cardápio eletrônico com acesso travado, exigindo número da comanda de entrada, número da mesa e CPF.
5. **Automatizar controle de ponto dos funcionários:** Todos os funcionários terão um cartão de ponto, sendo necessário validar as entradas e saídas. O ponto eletrônico fica ao lado da entrada da padaria, visível a todos funcionários.
6. **Catraca para controlar o fluxo de clientes:** Para entrar na padaria é necessário retirar uma comanda de acesso para que a catraca seja liberada, dessa forma é feito o controle de clientes, sendo permitida a saída só após baixa do valor da comanda em caixa.

**Não funcionais:**

1. **Cadastro de funcionários:** Cada funcionário tem seu nível de acesso no sistema definido de acordo com a função cadastrada para o mesmo.
2. **Cadastro de produtos:** *Os produtos comprados diretamente com o fornecedor são cadastrados automaticamente no sistema de estoque após a confirmação do recebimento da mercadoria que é confirmado com login e senha.* (Autenticação de login e senha para que seja confirmado o recebimento de mercadoria e adicionado ao sistema)
3. **Estoque:** Login e senha para dar baixa na retirada de produtos do estoque, caso o(s) produto(s) retidos do estoque estejam abaixo do definido como consumo semanal será emitida uma notificação de retirada solicitando autenticação do usuário emitindo pedido de compra o caixa que dará seguimento com o fornecedor.
4. **Cardápio eletrônico:** É necessário efetuar login com número da mesa, número da comanda e CPF, com esses dados após a escolha do pedido ser confirmada é enviado para o computador principal um chamado em aberto que fica notificado em uma fila de pedidos caso haja outros como precedência, o status do pedido é exibido para o cliente em tempo real, como: Recebido, em preparação, entregue. Para os funcionários são classificados por tempo de espera, 5minutos de espera o pedido tem status verde, 10min status amarelo, 20minutos laranja >= 25minutos vermelho, tendo status de precedência como urgente. Caso o pedido seja cancelado é considerado o tempo de espera de preparo para definir se o cliente irá pagar taxa de serviços e cancelamento.
5. **Automatizar controle de ponto dos funcionários:** Os cartões de ponto são vinculados ao financeiro para gerar a folha de salário, sendo computado detalhadamente todas entradas, saídas e horas extras.
6. **Fluxo de clientes:** Com a retirada da comanda de acesso a mesma é computada liberando a catraca de acesso ao cliente, caso a comanda seja cadastrada no cardápio eletrônico o sistema registra uma mesa como ocupada, após o pagamento da mesma a mesa recebe o status de liberada.

**Regras de negócio:**

1. Controlar a produção de pão, estipular uma média diária de produção e horários de produção.
2. Não é permitido venda de pão do dia anterior para o dia seguinte.
3. Todo funcionário deve retirar o horário de almoço após as 12H com revezamento de produção e atendimento.
4. Cada funcionário possuirá seu cartão para o controle de ponto, sendo possível dar saída e entrada em qualquer horário exceto para saída após as 12H, sendo permitido o registro de entrada depois de no mínimo 1H de saída.