

Descrição de Caso de Uso - Template

Nome do caso de uso	UC-04 - Gerenciar Pedidos
Objetivo	Permitir que o atendente possa gerenciar os pedidos feitos pelos clientes no restaurante, incluindo a verificação do status, atualização e controle das etapas do pedido, desde o registro até a entrega da refeição ao cliente.
Ator(es)	Atendente
Precondições	<ol style="list-style-type: none">1. O pedido foi registrado corretamente no sistema pelo atendente.2. O sistema de pedidos está funcionando corretamente e acessível no dispositivo de gerenciamento do atendente (tablet ou terminal).3. O pedido foi atribuído à cozinha para preparo.
Fluxo Principal	<ol style="list-style-type: none">1. O atendente acessa o sistema de gerenciamento de pedidos no dispositivo (tablet ou terminal).2. O sistema exibe uma lista com os pedidos pendentes de preparo, incluindo os detalhes de cada um (nome do cliente, itens do pedido, status, etc.).3. O atendente seleciona um pedido da lista para gerenciar e visualizar o status atual do pedido (ex.: "Aguardando Preparação", "Em Preparação", "Pronto para Servir", "Servido").4. O atendente pode alterar o status do pedido conforme o andamento do processo, utilizando as opções de status: "Em Preparação", "Pronto para Servir", "Servido", etc.5. Quando a cozinha finaliza o preparo do pedido, o atendente altera o status do pedido para "Pronto para Servir".6. O atendente chama o cliente para entregar o pedido ou leva a refeição até a mesa.7. Após servir o pedido ao cliente, o atendente registra o pedido como "Servido" no sistema, finalizando o processo de gestão do pedido.
Fluxo Alternativo	<p>(3)</p> <ol style="list-style-type: none">a. Caso o pedido precise ser alterado (modificação de itens ou preferências do cliente), o atendente edita os itens e o sistema atualiza automaticamente o status do pedido para refletir a mudança (ex.: "Aguardando Modificação na Cozinha").b. Se o cliente solicitar o cancelamento do pedido antes de ser servido, o atendente altera o status para "Cancelado" e registra o motivo do cancelamento.c. Caso o pedido tenha algum erro de preparação (ex.: erro de ingrediente), o atendente pode alterar o status para "Re-preparando", comunicando à cozinha sobre o erro.
Pontos de Extensão	Notificação de Pedido Pronto: Quando a cozinha finaliza o pedido, o sistema envia uma notificação ao atendente informando que o pedido está pronto para ser servido.

	Controle de Tempo de Preparação: O sistema pode alertar o atendente caso o tempo de preparo de um pedido ultrapasse o limite pré-estabelecido, ajudando a reduzir atrasos no atendimento.
Pontos de Inclusão	<p>Visualização de Histórico de Pedidos: O atendente pode consultar rapidamente o histórico de pedidos anteriores de um cliente, se necessário, para ajustar qualquer solicitação ou dúvida do cliente.</p> <p>Sistema de Prioridade: O sistema pode permitir que o atendente filtre os pedidos por urgência ou tipo (ex.: pratos mais rápidos, pratos com pedidos especiais), ajudando a priorizar as entregas.</p>
Pós-condições	<p>O status de cada pedido foi atualizado corretamente conforme o seu progresso dentro do restaurante.</p> <p>Os pedidos entregues aos clientes estão registrados como "Servido" no sistema.</p> <p>Os pedidos cancelados estão registrados com o motivo, caso tenha ocorrido cancelamento.</p>
Regras de negócio	<ol style="list-style-type: none"> 1. O status de um pedido deve ser atualizado à medida que o pedido avança (ex.: de "Aguardando Preparação" para "Em Preparação" e depois para "Pronto para Servir"). 2. Um pedido só pode ser marcado como "Servido" depois que o atendente entregar a refeição ao cliente na mesa. 3. O pedido deve ser cancelado antes de ser servido. Caso já tenha sido servido, não será possível o cancelamento.
Fluxo Exceção	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se o sistema estiver inoperante e o atendente não conseguir atualizar o status de um pedido, ele deverá registrar manualmente a atualização e comunicar a falha técnica ao gerente. 2. Caso o pedido não seja entregue no tempo esperado (ex.: após o tempo de preparo), o sistema pode gerar um alerta para o atendente, que poderá comunicar o atraso ao cliente.
Requisitos não funcionais	Não há
Autor	Luis Fernando
Data de elaboração	13/11/2024
Versão	1.0