

USE CASE:	Fazer Pedido
DESCRÍÇÃO:	O caso de uso descreve o processo pelo qual o cliente utiliza um terminal para realizar um pedido. O cliente seleciona produtos do cardápio, personaliza opções (como retirar ingredientes ou escolher tamanho), confirma o pedido e realiza o pagamento diretamente no terminal ou na caixa. O sistema gera o pedido, envia-o à cozinha e emite o talão de recolha com o número do pedido para acompanhamento e tempo de espera estimado.
CENÁRIOS:	1,2
PRÉ-CONDIÇÃO:	O sistema e o terminal estão operacionais.
PÓS-CONDIÇÃO:	O pedido é registado no sistema e marcado com o estado “em preparação”. O recibo do pedido é gerado e disponibilizado ao cliente com o número do pedido e tempo de espera estimado. A cozinha recebe as informações detalhadas dos itens do pedido.
FLUXO NORMAL:	<ol style="list-style-type: none"> 1. O cliente inicia o pedido no terminal. 2. Sistema apresenta o cardápio e as categorias de produtos disponíveis. 3. Cliente seleciona o menu ou item desejado(s). 4. Sistema solicita as opções obrigatórias do item. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Cliente escolhe o tamanho (pequeno, médio ou grande). 4.2 Cliente escolhe os acompanhamentos e bebidas, quando aplicável. 4. O cliente confirma o pedido. 5. O sistema apresenta o resumo, o valor total e as opções de pagamento. 6. O cliente efetua o pagamento através do terminal. 7. O sistema valida o pagamento. 8. O sistema regista o pedido, emite o talão de recolha com o número do pedido e o tempo de espera estimado, e envia o pedido à fila de produção na cozinha.
FLUXO ALTERNATIVO	(1) Após o passo 4, o cliente decide personalizar o item escolhido.

	<p>1.1 Sistema apresenta as opções de adição, remoção ou substituição de ingredientes.</p> <p>1.2 Cliente ajusta os ingredientes e adiciona notas específicas (ex.: “sem cebola”, “molho à parte”).</p> <p>1.3 Cliente confirma as personalizações opcionais.</p> <p>1.4 Sistema regista as alterações e retoma o fluxo no passo 5 do fluxo normal.</p>
FLUXO ALTERNATIVO	<p>(2) Cliente escolhe pagar na caixa após o passo 5.</p> <p>2.1 Sistema regista o pedido com estado “aguarda pagamento”</p> <p>2.2 Sistema imprime o talão com o número do pedido e o valor total.</p> <p>2.3 Cliente dirige-se à caixa e apresenta o talão.</p> <p>2.4 Funcionário da caixa localiza o pedido e processa o pagamento.</p> <p>2.5 Sistema atualiza o estado do pedido para “pago” e envia-o à cozinha.</p> <p>2.6 Sistema emite o talão final de recolha com o número do pedido e tempo de espera estimado.</p>
FLUXO DE EXCEÇÃO	<p>(3) Após o passo 5, sistema verifica que o pagamento não foi efetuado dentro do tempo limite.</p> <p>3.1 Sistema cancela automaticamente o pedido pendente.</p>

USE CASE:	Levantar Pedido
DESCRÍÇÃO:	O cliente levanta o pedido previamente feito através do terminal. O sistema gera o estado dos pedidos, apresenta o número do pedido no ecrã de recolha e coordena a entrega física do pedido por parte dos funcionários quando este está pronto.
CENÁRIOS:	1,2
PRÉ-CONDIÇÃO:	<p>O pedido foi efetuado, pago e encontra-se em preparação.</p> <p>O sistema e o ecrão de recolha estão operacionais.</p> <p>O cliente possui o talão de recolha com o número do pedido.</p>
PÓS-CONDIÇÃO:	<p>O cliente recebe corretamente o seu pedido.</p> <p>O sistema atualiza o estado do pedido para “entregue”.</p>
FLUXO NORMAL:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema atualiza automaticamente o estado do pedido para “pronto para levantamento” quando a cozinha termina a preparação. 2. Sistema apresenta o número do pedido na secção “prontos” do ecrã de recolha. 3. Cliente dirige-se à zona de recolha com o talão do pedido. 4. Funcionário de balcão valida o número do pedido e entrega o pedido ao cliente. 5. Sistema atualiza o estado do pedido para “entregue”.
FLUXO DE EXCEÇÃO	<p>(1) Após o passo 4, o cliente verifica que o pedido está incompleto ou incorreto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Cliente informa o funcionário de balcão. 1.2 Funcionário de balcão confirma o erro e comunica ao sistema e à cozinha. 1.3 Cozinha corrige o pedido e reconstrói o item ou pedido em falta. 1.4 Funcionário entrega novamente o pedido ao cliente. 1.5 Sistema atualiza o estado do pedido para “entregue”.
FLUXO DE EXCEÇÃO	<p>(2) Após o passo 2, o pedido não é reclamado pelo cliente para além do tempo limite.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Sistema alerta o funcionário de balcão e marca o pedido como "não reclamado".

USE CASE:	Autenticar-se no sistema
DESCRÍÇÃO:	O funcionário ou gerente autentica-se no sistema para obter acesso às funcionalidades correspondentes ao seu perfil. O sistema valida as credenciais introduzidas e concede acesso consoante as permissões associadas ao utilizador autenticado.
CENÁRIOS:	3.4
PRÉ-CONDIÇÃO:	O terminal de trabalho e o sistema estão operacionais. A conta do utilizador (funcionário ou gerente) está previamente registada no sistema.
PÓS-CONDIÇÃO:	O utilizador é autenticado e tem acesso às funções do sistema de acordo com o seu perfil.
FLUXO NORMAL:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionário/Gerente aciona a opção de autenticação no sistema. 2. Sistema apresenta o ecrã de login. 3. Funcionário/Gerente introduz as credenciais de acesso (código e palavra-passe). 4. Sistema autentica o utilizador e apresenta o painel inicial com as funcionalidades permitidas ao perfil autenticado.
FLUXO EXCEÇÃO	<p>(1) Após o passo 3, o sistema não consegue validar as credenciais do utilizador.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Sistema informa o utilizador de que os dados são inválidos. 1.2 Sistema permite nova tentativa de autenticação.

USE CASE:	Consultar Fila de Pedidos
DESCRÍÇÃO:	O funcionário consulta a fila de pedidos atribuída ao seu posto de trabalho, visualizando o estado, prioridade e tempo estimado de cada pedido. A partir desta lista, o funcionário pode selecionar um pedido para iniciar a preparação.
CENÁRIOS:	4
PRÉ-CONDIÇÃO:	O funcionário está autenticado no sistema. O sistema e terminal de produção estão operacionais.
PÓS-CONDIÇÃO:	O sistema atualizou a fila de pedidos.
FLUXO NORMAL:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Funcionário acede ao módulo “Fila de Pedidos” no terminal do posto de trabalho. 2. Sistema identifica o posto e carrega a lista de pedidos atribuídos a esse setor. 3. Sistema apresenta a fila de pedidos ordenada por prioridade e tempo de espera. 4. Funcionário seleciona o pedido que pretende iniciar. 5. Sistema atualiza o estado do pedido para “em preparação”. 6. Sistema regista o funcionário responsável pelo pedido e o horário de início da preparação. 7. Sistema atualiza a fila de pedidos, refletindo a nova distribuição de estados.
FLUXO EXCEÇÃO	(1) Durante o passo 3, sistema verifica que não há pedidos pendentes atribuídos ao posto. 1.1 Sistema exibe a mensagem “Nenhum pedido disponível”.

USE CASE:	Preparar Pedido
DESCRÍÇÃO:	O funcionário da cozinha visualiza os pedidos atribuídos ao seu posto de trabalho e prepara-os conforme as instruções apresentadas pelo sistema. Após a conclusão, o pedido é encaminhado para o balcão de recolha, ficando pronto para o cliente levantar.
CENÁRIOS:	3
PRÉ-CONDIÇÃO:	<p>O funcionário está autenticado no sistema.</p> <p>Existem pedidos atribuídos ao posto de trabalho do funcionário.</p>
PÓS-CONDIÇÃO:	<p>O pedido é preparado e marcado como “pronto”.</p> <p>O balcão é notificado da conclusão da preparação do pedido.</p>
FLUXO NORMAL:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema exibe os detalhes do pedido, incluindo itens, instruções e personalizações. 2. Funcionário prepara o pedido conforme as instruções apresentadas. 3. Funcionário confirma no sistema que a preparação do pedido foi concluída. 4. Sistema atualiza o estado do pedido para “pronto”.
FLUXO DE EXCEÇÃO	<p>(1) Durante o passo 2, sistema ou funcionário identifica falta de ingrediente necessário.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Funcionário solicita reabastecimento ao stock. 1.2 Funcionário reporta o atraso no sistema. 1.3 Sistema ajusta automaticamente o tempo de espera do pedido. 1.4 Sistema notifica os restantes postos sobre o atraso. 1.5 Após reabastecimento, funcionário retoma a preparação do pedido. 1.6 Fluxo retoma no passo 3 do fluxo normal.

USE CASE:	Consultar Estatísticas
DESCRÍÇÃO:	O gerente consulta os indicadores de desempenho do restaurante, incluindo dados de faturação, tempo médio de atendimento e desempenho operacional.
CENÁRIOS:	4
PRÉ-CONDIÇÃO:	<p>O gerente está autenticado.</p> <p>O sistema e terminal estão operacionais.</p> <p>Existem dados de pedidos e métricas registadas no sistema.</p>
PÓS-CONDIÇÃO:	O gerente visualiza as estatísticas desejadas.
FLUXO NORMAL:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistema apresenta o menu de estatísticas disponíveis (faturação, atendimento, desempenho). 2. Gerente seleciona o tipo de estatísticas que pretende consultar. 3. Sistema solicita critérios de filtragem (ex.: intervalo de datas, turno, tipo de pedido). 4. Gerente define os parâmetros de filtragem e confirma consulta. 5. Sistema apresenta os resultados no ecrã (gráficos, tabelas, percentagens e médias).