### Fazer\_pedido – Caso de Uso

Nome

Fazer Pedido

Descrição sucinta

Permite que o cliente efetue a seleção dos itens desejados (por exemplo, pizzas, bebidas e adicionais) e monte seu pedido através do sistema, seja via interface online ou por atendimento presencial/telefônico.

Atores

• Cliente

• Atendente (quando o pedido for realizado por meio de atendimento presencial ou telefone)

Pré-condições

• O cliente deve ter acesso ao sistema de pedidos (ou estar presente na pizzaria).

• Caso o cliente seja novo, deverá estar cadastrado (ver caso de uso “Cadastrar\_cliente”).

Fluxo básico

1. Cliente acessa o sistema ou é atendido pelo atendente.

2. Cliente seleciona os itens desejados, definindo quantidades e eventuais personalizações.

3. O sistema exibe um resumo do pedido para revisão.

4. Cliente confirma o pedido.

5. O sistema registra a solicitação e encaminha o fluxo para registro formal do pedido.

Fluxo alternativo

(a1) Pedido cancelado:

• Se o cliente decidir cancelar o pedido antes da confirmação, o sistema aborta o processo e retorna à tela inicial.

(a2) Alteração de itens:

• Se o cliente identificar erros ou desejar modificar a seleção, pode voltar à etapa de seleção e ajustar os itens antes de confirmar.

### Cadastrar\_cliente – Caso de Uso

Nome

Cadastrar Cliente

Descrição sucinta

Permite que novos clientes se registrem no sistema, informando seus dados pessoais e de contato, possibilitando o armazenamento e futuras interações.

Atores

• Cliente

Pré-condições

• O cliente não deve estar previamente cadastrado no sistema.

• O sistema deve estar operacional.

Fluxo básico

1. Cliente acessa a opção “Cadastrar Cliente” no sistema.

2. Cliente preenche os campos obrigatórios (nome, telefone, endereço, e-mail etc.).

3. Cliente confirma o cadastro.

4. O sistema valida as informações e, se corretas, registra o novo cliente.

5. O sistema exibe uma mensagem de sucesso confirmando o cadastro.

Fluxo alternativo

(a1) Dados inválidos ou incompletos:

• Se algum campo obrigatório não for preenchido ou for preenchido incorretamente, o sistema informa o erro e solicita a correção.

(a2) Cliente já cadastrado:

• Se o sistema identificar que o cliente já existe (por exemplo, através do e-mail ou telefone), informa a existência do cadastro e direciona para a opção de login ou recuperação de dados.

Registrar\_pedido – Caso de Uso

Nome

Registrar Pedido

Descrição sucinta

Permite que o atendente registre formalmente o pedido realizado pelo cliente, associando os detalhes do pedido ao cliente cadastrado e encaminhando-o para as próximas etapas (preparo, pagamento e entrega).

Atores

• Atendente

• Cliente (informando seus dados e preferências)

Pré-condições

• O cliente deve estar cadastrado no sistema.

• O pedido deve ter sido previamente iniciado (ver caso de uso “Fazer Pedido”).

Fluxo básico

1. Atendente acessa a tela de registro de pedidos.

2. Atendente localiza ou confirma os dados do cliente.

3. Atendente insere os detalhes do pedido (itens, quantidades, tamanhos, sabores etc.).

4. Atendente revisa as informações e confirma o registro do pedido.

5. O sistema armazena o pedido e exibe uma mensagem de confirmação.

Fluxo alternativo

(a1) Cancelamento do registro:

• Se o atendente identificar erro ou mudança de ideia, pode cancelar o registro antes da confirmação.

(a2) Correção de dados:

• Se houver inconsistência nos dados, o atendente pode editar as informações antes de finalizar o registro.

### Informar\_preco – Caso de Uso

Nome

Informar Preço

Descrição sucinta

Calcula e informa o valor total do pedido com base nos itens selecionados, considerando preços unitários, quantidades e eventuais promoções ou descontos.

Atores

• Sistema

• Atendente (para comunicar o valor ao cliente)

Pré-condições

• O pedido deve ter sido registrado (ver “Registrar Pedido”).

• Os preços dos produtos e promoções devem estar previamente cadastrados e atualizados no sistema.

Fluxo básico

1. O sistema recupera os detalhes do pedido.

2. O sistema calcula o valor total, somando os preços unitários e aplicando regras de descontos, se houver.

3. O sistema exibe o valor total para o atendente e/ou cliente.

Fluxo alternativo

(a1) Erro na tabela de preços:

• Se houver inconsistências ou ausência de informações na tabela de preços, o sistema notifica o atendente e interrompe o cálculo até a correção.

Efetuar\_pagamento – Caso de Uso

Nome

Efetuar Pagamento

Descrição sucinta

Permite que o cliente realize o pagamento do pedido utilizando os métodos disponíveis, com o atendimento do atendente ou via sistema online.

Atores

• Cliente

• Atendente (quando o pagamento for realizado presencialmente)

Pré-condições

• O pedido deve estar registrado e o valor total informado (ver “Registrar Pedido” e “Informar Preço”).

Fluxo básico

1. Cliente informa a intenção de pagar o pedido.

2. Atendente confirma o valor total junto ao cliente.

3. Cliente efetua o pagamento utilizando o método escolhido (dinheiro, cartão etc.).

4. O sistema registra a transação e gera um recibo ou comprovante de pagamento.

5. O sistema confirma o pagamento e atualiza o status do pedido para “pago”.

Fluxo alternativo

(a1) Pagamento recusado:

• Se o método de pagamento não for aceito (ex.: falta de saldo, cartão recusado), o sistema exibe uma mensagem de erro e solicita uma nova tentativa.

(a2) Pagamento cancelado:

• Se o cliente desistir do pagamento, o processo é cancelado e o pedido permanece pendente.

### Validar\_pagamento – Caso de Uso

Nome

Validar Pagamento

Descrição sucinta

Verifica se a transação de pagamento foi autorizada e processada corretamente, atualizando o status do pedido conforme o resultado da validação.

Atores

• Sistema

• Operador financeiro (ou módulo de validação integrado)

Pré-condições

• O pagamento deve ter sido efetuado (ver “Efetuar Pagamento”).

Fluxo básico

1. O sistema recebe os dados da transação de pagamento.

2. O sistema envia os dados para validação junto ao provedor de pagamento ou operadora financeira.

3. O sistema recebe a resposta e confirma se o pagamento foi autorizado.

4. Em caso afirmativo, o status do pedido é atualizado para “pago”.

5. O sistema notifica o atendente e/ou cliente sobre a conclusão do pagamento.

Fluxo alternativo

(a1) Pagamento não autorizado:

• Se a validação indicar que o pagamento foi recusado, o sistema informa o atendente e o cliente, mantendo o status do pedido como pendente.

(a2) Erro de comunicação:

• Se ocorrer falha na comunicação com o provedor de pagamento, o sistema registra o erro e solicita nova tentativa de validação.

### Novo\_pagamento – Caso de Uso

Nome

Novo Pagamento

Descrição sucinta

Permite que o cliente tente efetuar o pagamento novamente, caso a tentativa anterior tenha sido rejeitada ou não autorizada.

Atores

• Cliente

• Atendente (quando o novo pagamento for realizado presencialmente)

Pré-condições

• O pagamento anterior foi rejeitado ou não validado (ver “Efetuar Pagamento” e “Validar Pagamento”).

Fluxo básico

1. Cliente opta por realizar um novo pagamento.

2. Atendente orienta o cliente quanto às novas opções ou métodos de pagamento disponíveis.

3. Cliente escolhe o método de pagamento e informa os dados necessários.

4. O sistema processa a nova transação de pagamento.

5. Se aprovado, o sistema atualiza o status do pedido e emite um novo comprovante.

Fluxo alternativo

(a1) Nova tentativa falha:

• Se o novo pagamento também for rejeitado, o sistema exibe uma mensagem de erro e orienta o cliente a buscar outra forma de pagamento ou suporte.

(a2) Cancelamento do novo pagamento:

• Se o cliente desistir da nova tentativa, o pedido permanece com o status pendente.