**Solicitar Serviço**

**Receber Solicitação de Serviço**

**Evento:** Cliente solicita um Serviço.

**Objetivo:** Registrar a necessidade do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente.

* Verifica se a solicitação de um cliente pode ser atendida.
  + Se a solicitação não for atendida pelos serviços prestados, recusa a solicitação e finaliza.
* Verifica se a solicitação necessita de uma visita técnica para formular um orçamento.
  + Se for necessária a visita, atendente informa datas e horários disponíveis.
* Registrar a solicitação de serviço.

**Gerar Orçamento**

**Evento:** Atendente gera um orçamento.

**Objetivo:** Enviar um orçamento para o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente.

* Verifica na solicitação de serviço se as informações registradas são suficientes para gerar orçamento.
  + Se não houver informações suficientes no registro de solicitação, verifica nos registros de visita.
* Consulta na lista de matérias primas o custo de materiais para execução do serviço.
* Concentra o custo de matérias primas e o valor do serviço.
* Envia orçamento ao cliente e atualiza a solicitação de serviços.

**Agendar Visita**

**Evento:** Atendente propõe visita técnica.

**Objetivo:** Agendar visita técnica.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente.

* Verifica na agenda a disponibilidade para o técnico, e propõe data e hora possíveis para realização da visita.
  + Se a data e hora disponíveis não atendem ao cliente, solicita data e hora desejada e valida na agenda se será possível.
* Registra no agendamento a visita técnica na hora e data definidas.

**Preparar Visita**

**Evento:** Técnico prepara a visita técnica.

**Objetivo:** Validar a visita técnica.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico.

* Consulta no Agendamento as visitas do dia.
* Confirma com o cliente a possibilidade da visita.
  + Se o retorno for negativo, avisa o Atendimento sobre recusa e atualiza plano de visitas e agendamento.
* Registra no Plano de visitas o retorno.

**Tratar Resposta à Visita**

**Evento:** Atendimento agenda nova data e hora para visita.

**Objetivo:** Validar a visita técnica.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendimento.

* Consulta o Agendamento e emite um Aviso de Remarcação com data e hora disponíveis.
  + Se a data e hora disponíveis não atendem ao cliente, solicita data e hora desejada e valida na agenda se será possível.
* Registra no Agendamento o novo horário e atualiza no plano de visitas

**Realizar Visita**

**Evento:** Técnico realiza a visita técnica.

**Objetivo:** Executar a visita técnica.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico.

* Consulta no Plano de visitas e no agendamento endereço, horário e confirmação do cliente.
* Realiza as atividades no local da solicitação e registra as ações e considerações no Registro de Visita.
* Consulta o registro de visitas e gera um orçamento.
* Atualiza o plano de visitas.

**Manter Registro de Serviços**

**Evento:** Proprietário atualiza lista de Serviços.

**Objetivo:** Definir serviços prestados.

**Trabalhadores Envolvidos:** Proprietário.

* Registra na Lista de Serviços os tipos de serviços prestados.

**Cancelar Solicitação**

**Evento:** Proprietário atualiza lista de Serviços.

**Objetivo:** Definir serviços prestados.

**Trabalhadores Envolvidos:** Proprietário.

* Verifica se existe agendamentos referente à solicitação a ser cancelada.
  + Se houver, remove da agenda.
* Consulta e atualiza o status da solicitação de Serviço para cancelada.
* Retorna ao cliente a confirmação do cancelamento.

**Manter Agenda**

**Evento:** Técnico atualiza agenda.

**Objetivo:** Atualizar a disponibilidade para visitas e execuções.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico.

* Consulta horários do agendamento.
* Atualiza com datas e horas de indisponibilidade.

**Manter Matérias Primas**

**Evento:** Proprietário atualiza registro de matérias primas.

**Objetivo:** Atualizar o custo de matérias-primas.

**Trabalhadores Envolvidos:** Proprietário.

* Consulta as matérias primas e o preço unitário registrados.
* Atualiza os valores unitários.

**Cancelar Serviço**

**Receber Solicitação de Cancelamento**

**Evento:** Cliente solicita o cancelamento de um serviço.

**Objetivo:** Cancelar a solicitação do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendimento e Proprietário.

* Recebe solicitação de cancelamento e questiona o motivo do cancelamento ao cliente.
  + Se o cancelamento não estiver atrelado ao valor do serviço, remove os agendamentos,
  + Encerra a Solicitação de Serviço como cancelada,
  + Retorna uma Confirmação de Cancelamento ao Cliente.
* Se a solicitação de cancelamento estiver atrelada ao valor, consulta o orçamento e inicia um Ajuste de Orçamento.

**Ajustar Orçamento**

**Evento:** Atendente ajusta um orçamento.

**Objetivo:** Reduzir o orçamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendimento e Proprietário

* Consulta as matérias primas contempladas no orçamento.
* Consulta valores unitários na lista das matérias primas.
* Altera margem e lucro nos materiais e altera o Orçamento.
* Se o retorno do cliente for negativo, atualiza a Solicitação de Serviço e remove agendamentos.

**Realizar Serviço**

**Receber 1ª Parcela do Serviço**

**Evento:** Cliente realiza pagamento da 1ª parcela.

**Objetivo:** Confirmar o agendamento da Execução da O.S.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendimento.

* Recebe o comprovante de transferência e consulta a solicitação de Serviço para verificar o valor.
* Comunica ao cliente as datas e horas possíveis para a execução de serviço.

**Agendar Ordem de Serviço**

**Evento:** Cliente envia a data e hora compatível.

**Objetivo:** Definir data e hora para execução do serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendimento.

* Recebe data e hora compatível para o cliente e registra no agendamento.
* Consulta a ordem de serviço, e registra que esta será executada na data agendada.
* Insere no Plano de Ordens de Serviço a execução da data definida.

**Preparar Ordem de Serviço**

**Evento:** Técnico prepara a execução do Serviço.

**Objetivo:** Verificar a disponibilidade de Matéria Prima e confirmação do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico.

* Técnico consulta no plano de O.S.s os serviços a serem executados, e consulta o agendamento.
* Consulta cada ordem de serviço a ser executada, e a Matéria Prima necessária.
* Consulta no registro de Matéria Prima a disponibilidade.
* Emite um aviso ao cliente de confirmação da execução do serviço.

**Tratar Resposta à confirmação**

**Evento:** Cliente retorna aviso da execução.

**Objetivo:** Definir nova data de execução.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendimento e Técnico.

* Técnico comunica o atendimento para envio de aviso de remarcação.
* Atendimento envia um aviso de remarcação ao cliente.

**Executar Ordem de Serviço**

**Evento:** Técnico executa Ordem de Serviço.

**Objetivo:** Finalizar a Solicitação de Serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:** Técnico.

* Técnico realiza o serviço.
* Faz a confirmação da execução do serviço com o cliente.
* Recebe a 2ª parcela do pagamento do serviço.
* Atualiza a Solicitação de Serviço como encerrada.
* Atualiza o Plano de O.S.s e o Agendamento.
* Encerra a Ordem de Serviço.