CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO

**cenário (substantivo)**

**nós operacionais (substantivo) comunicantes**

Atendimento de animal

Funcionários da Clínica

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO | | nó operacional: Funcionários |
| **capacidade (verbo)** | 1 - Atender Cliente  2 – Higienizar animal  3 – Hospedar animal  4 – Consultar Animal  5 – Transportar animal | |
| **processo (verbo)** | 1. ATENDER CLIENTE   Consultar agenda  Agendar  Fazer Orçamento  Cadastrar animal  Receber pagamento  Fazer triagem no animal   1. HIGIENIZAR ANIMAL   Fazer banho em animal  Fazer tosa em animal  Registrar comissão   1. HOSPEDAR ANIMAL   Receber animal  Alimentar animal  Passear com o animal  Aplicar medicamentos  Encaminhar para banho  Encaminhar para clínica  Finalizar estadia do animal   1. CONSULTAR ANIMAL   Consultar histórico do animal  Avaliar estado médico do animal  Medicar animal  Registrar consulta  Operar animal  Vacinar animal  Internar animal  Realizar eutanásia em animal  Descartar animal pós óbito   1. TRANSPORTAR ANIMAL   Agendar transporte  Transportar animal  Registrar transporte | |
| Tarefa | 1. Consultar Agenda:   Pegar agenda  Consultar dia  Dar resposta ao cliente  Registrar confirmação   1. Agendar:   Pegar agenda  Registrar dia do serviço  Informar data/horário  1.Fazer Orçamento:  Pegar tabela de preços  Consultar preço  Informar preço ao cliente   1. Cadastrar animais:   Solicitar dados  Preencher a ficha do cliente   1. Receber pagamento:   Consultar serviços realizados  Passar o valor  Apresentar opções de pagamento  Receber pagamento   1. Fazer triagem no animal   Receber animal  Confirmar ficha de cadastro  Confirmar horário  Confirmar status de pagamento  Encaminhar animal a sala de espera   1. Fazer banho em animal:   Receber animal  Receber Orientações da recepcionista  Colocar animal na bancada  Separar itens para o banho  Executar o banho  Secar animal  Encaminhar animal depois de finalizar os procedimentos  2.Fazer tosa em animal:  Receber animal  Receber Orientações da recepcionista  Colocar animal na bancada  Separar itens para a tosa  Executar a tosa  Limpar animal  Encaminhar animal depois de finalizar os procedimentos  2.Registrar Comissão:  Registrar comissão do funcionário após o procedimento   1. Receber Animal:   Entregar animal na recepção  Receber orientações sobre a estadia  Colocar animal no hotel   1. Alimentar Animal:   Alimentar animal nos horários corretos  3.Passear com o Animal:  Preparar animal para passeio  Passear com o animal  Voltar para a estadia  3.Aplicar medicamentos:  Consultar medicamentos  Separar medicamentos  Aplicar medicamentos  Informar aplicação para registro  3.Encaminhar para banho/tosa:  Retirar animal da estadia  Encaminhar animal para banho/tosa  3.Encaminhar para clínica:  Retirar animal da estadia  Encaminhar animal para clínica  3. Finalizar estadia do animal:  Retirar animal da estadia  Registrar estadia   1. Consultar histórico do animal:   Pegar a ficha do animal  Verificar diagnósticos e consultas anteriores  4.Avaliar estado médico do animal:  Perguntar estado do animal ao dono  Pegar animal  Pesar animal  Colocar animal na maca  Avaliar o corpo do animal  Avaliar os dentes do animal  4.Pedir Exame específicos:  Extrair amostras do animal  Encaminhar amostra para laboratórios  Encaminhar animal para laboratórios  Receber exames via e-mail   1. Diagnosticar animal:   Diagnosticar animal  Registrar diagnostico  4.Medicar animal:  Separar medicamento  Medir quantidade exata  Aplicar medicamento  4.Registrar consulta:  Abrir ficha do animal  Registrar consulta  4. Operar animal:  Avaliar animal  Solicitar autorização por escrito  Operar animal  Registrar operação  Acompanhar pós cirurgia  4.Vacinar Animal:  Consultar histórico de vacinas  Vacinar animal  Registrar vacina  Marcar retorno  4.Internar Animal:  Internar animal  Medicar animal  Registrar internação  Marcar retorno  4.Realizar Eutanásia em animal:  Solicitar autorização  Aplicar eutanásia  Registrar eutanásia  Encaminhar corpo do animal  4.Descartar Animal pós óbito:  Solicitar autorização para descarte  Descartar animal  Registrar descarte  5.Agendar transporte:  Consultar animais para transportar na agenda  5.Transportar animal:  Dirigir-se a residência do animal e/ou clínica  Alocar animal no veículo  5.Registrar transporte:  Solicitar registro de transporte do animal | |
|  |  | |