CANVAS DE ARQUITETURA DE NEGÓCIO

**nós operacionais (substantivo) comunicantes**

**cenário (substantivo)**

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 – Operar Animal  6 – Vacinar Animal  7 – Internar Animal  8 – Realizar Eutanásia em Animal  9 – Transportar animal | |
| **processo (verbo)** | 1. ATENDER CLIENTE   Consultar agenda  Fazer Orçamento  Verificar dados cadastrais  Cadastrar animal  Receber pagamento   1. HIGIENIZAR ANIMAL   Receber o animal  Fazer banho em animal  Fazer tosa em animal  Encaminhar animal   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  Pedir exames especificos  Diagnosticar animal  Medicar animal  Registrar consulta   1. OPERAR ANIMAL   Avaliar animal  Solicitar autorização por escrito  Operar animal  Registrar operação  Acompanhar pós cirurgia   1. VACINAR ANIMAL   Consultar histórico de vacinas  Vacinar animal  Registrar vacina  Marcar retorno   1. INTERNAR ANIMAL   Internar animal  Medicar animal  Registrar internação  Marcar retorno   1. REALIZAR EUTANASIA EM ANIMAL   Solicitar autorização  Aplicar eutanásia  Registrar eutanásia  Encaminhar corpo do animal   1. TRANSPORTAR ANIMAL   Consultar agenda  Transportar animal  Registrar transporte | |
| **Tarefa(verbo)** | 1. Consultar Agenda:   Pegar agenda  Consultar dia  Dar resposta ao cliente  Registrar confirmação   1. Informar valor do serviço:   Pegar tabela de preços  Consultar preço  Informar preço ao cliente   1. Verificar dados cadastrais:   Consultar cadastro   1. Cadastrar animais:   Solicitar dados  Preencher a ficha do cliente   1. Encaminhar animais:   Receber animal  Acompanhar animal até o local  Informar procedimento a realizar   1. Receber pagamento:   Consultar serviços realizados  Passar o valor  Apresentar opções de pagamento  Receber pagamento   1. Receber animal:   Receber o animal no local do banho e tosa  Receber orientações da recepcionista   1. Fazer banho em animal:   Colocar animal na bancada  Separar itens para o banho  Executar o banho  Secar animal  2.Fazer tosa em animal:  Colocar animal na bancada  Separar itens para a tosa  Executar a tosa  Limpar animal  2.Encaminhar Animal:  Encaminhar animal depois de finalizar os procedimentos   1. Receber Animal:   Receber animal da recepcionista  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  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   1. Avaliar animal:   Colocar animal na maca  Fazer triagem pré cirúrgica  5.Solicitar autorização por escrito:  Imprimir modelo de autorização  Dar modelo ao cliente  Verificar autorização  5.Operar animal:  Colocar animal na maca  Dar anestesia/sedativo  Realizar operação  Limpar animal  Colocar animal em repouso  5.Registrar operação:  Abrir ficha do animal  Registrar operação  5.Acompamhar pós cirurgia:  Receitar cuidados com o animal  Receitar medicamentos  Marcar retorno  6. Consultar histórico de vacinas:  Abrir a ficha do animal  Consultar histórico de vacinas  6. Vacinar animal:  Preparar medicação  Separar dose  Aplicar vacina  6. Registrar vacina:  Abrir a ficha do animal  Registrar vacina  6. Marcar retorno:  Consultar agenda  Marcar próxima vacinação  7.Internar animal:  Receber animal  Preparar ambiente para internação  Colocar animal em internação  7.Medicar animal:  Separar medicação  Aplicar medicação  7.Registrar internação:  Abrir a ficha do animal  Registrar internação  7.Marcar Retorno:  Abrir agenda  Registrar retorno  8.Solicitar autorização:  Imprimir modelo da autorização  Solicitar preenchimento  Verificar autorização  8.Aplicar Eutanásia:  Colocar animal na maca  Aplicar eutanásia  8.Registrar Eutanásia:  Abrir ficha do animal  Registrar aplicação  8.Encaminhar corpo do animal:  Retirar corpo da maca  Encaminhar animal para funerária  9.Consultar agenda:  Consultar animais para transportar na agenda  9.Transportar animal:  Dirigir-se a residência do animal e/ou clínica  Alocar animal no veículo  9.Registrar transporte:  Solicitar registro de transporte do animal | |
|  |  | |