|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Cadastrar Cliente  **Evento:** Cliente informa os dados para cadastro;  **Trabalhador envolvido:** Atendente   1. Cliente informa os dados para o atendente realizar o cadastro no sistema; 2. O atendente verifica os dados informados;    1. Caso os dados informados não sejam válidos e/ou necessite de mais informações, o atendente retorna solicitando mais dados; 3. Caso os dados sejam válidos, o atendente cadastra o cliente no sistema; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Registar Ordem de Serviço  **Evento:** Atendente realiza a abertura da ordem de serviço para o mecânico;  **Trabalhador envolvido:** Atendente   1. O cliente solicita um serviço para o seu produto. 2. O atendente verifica a disponibilidade de peças no estoque;    1. Caso a peça não estiver disponível no momento, o atendente retorna a mensagem de recusa para o cliente; 3. Caso a peça esteja disponível, o atendente realiza a abertura de uma nova ordem de serviço para ser realizada pelo mecânico e também retorna um comprovante de ordem de serviço para o cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Consultar ordens de serviços  **Evento:** O mecânico consulta as ordens de serviços;  **Trabalhador envolvido:** Mecânico   1. O mecânico encaminha a solicitação de consultar as ordens de serviços; 2. Consultar ordens de serviços busca no deposito de dados todas as O.S destinadas ao mecânico; 3. É retornado a consulta solicitada para o mecânico; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Realizar manutenção da Ordem de Serviço;  **Evento:** O mecânico realiza a ordem de serviço;  **Trabalhador envolvido:** Mecânico   1. O mecânico irá realizar a manutenção do produto do cliente; 2. O mecânico irá utilizar as peças necessárias do estoque para realizar a manutenção do produto do cliente, automaticamente dando baixa nos produtos do estoque. 3. Após o mecânico finalizar a manutenção, irá notificar o cliente sobre a finalização do produto; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Informar valor total a pagar;  **Evento:** Atendente informa valor total a pagar;  **Trabalhador envolvido:** Atendente   1. O cliente entrega o comprovante para o atendente referente as ordens de serviços; 2. Atendente verifica se o comprovante é valido;    1. Caso o comprovante seja válido, retorna para o cliente o valor total a ser pago;    2. Caso não for válido o comprovante, o atendente informa que o comprovante não é valido. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Receber Pagamento  **Evento:** Cliente realiza pagamento;  **Trabalhador envolvido:** Atendente   1. O cliente após obter o valor total a ser pago, entrega para o atendente o valor total; 2. O atendente verifica se o comprovante do cliente é valido;    1. Caso o comprovante seja válido, o atendente realiza a baixa na ordem de serviço, acrescenta o valor total ao financeiro e devolve o troco (caso necessário) e devolve também o comprovante do serviço finalizado;    2. Caso o comprovante não seja válido, o atendente irá retornar para o cliente que o comprovante não é valido. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Verificar disponibilidade de peças;  **Evento:** Atendente verifica disponibilidade de peças no estoque;  **Trabalhador envolvido:** Atendente   1. O cliente solicita peças para compra para o atendente; 2. O atendente verifica a disponibilidade da peça solicitada no estoque;    1. Caso a peça estiver disponível no estoque, o atendente retorna o valor total da peça;    2. Caso não tiver peças disponíveis, o atendente retorna que não há peças disponíveis. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Receber Pagamento;  **Evento:** Atendente verifica disponibilidade de peças no estoque;  **Trabalhador envolvido:** Atendente   1. O cliente entrega o valor total para realizar o pagamento das peças; 2. O atendente verifica se o valor total informado é valido;    1. Caso o valor total não seja válido, o atendente retorna a recusa do pagamento;    2. Caso o valor total informado seja válido, o atendente recebe o pagamento do cliente, dá baixa da peça no estoque, altera o valor total no financeiro, entrega para o cliente a peça comprada pelo mesmo e devolve o troco (caso necessário) e mais o comprovante de venda. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Cadastrar Fornecedor;  **Evento:** Gerente realiza cadastro do fornecedor;  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. O fornecedor informa os dados necessários para realização do cadastro no sistema; 2. O gerente cadastra o fornecedor no sistema; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Emitir relatório de peças que precisam ser compradas;  **Evento:** Semanalmente às quartas-feiras, o Gerente emite relatórios de peças que precisam ser compradas.  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. O gerente solicita o relatório de peças a serem compradas; 2. É realizado a consulta no estoque de peças que estão perto do estoque mínimo; 3. O relatório solicitado é retornado para o gerente; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Encaminhar relatório de cotações dos produtos para comprar;  **Evento:** Gerente encaminha relatórios de cotação para os fornecedores (especificações, etc)  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. O gerente após extrair o relatório, encaminha o mesmo para o fornecedor; 2. O Fornecedor analisa as cotações informadas e retorna o preço das peças que foram solicitadas para o gerente; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Criar ordem de compra  **Evento:** Gerente encaminha ordem de compra para fornecedor;  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. Após serem recebidas as cotações do fornecedor, o gerente solicita uma ordem de compra; 2. É criada um novo pedido no deposito de dados e é encaminhado para o fornecedor a ordem de compra; 3. O fornecedor retorna para o gerente, o boleto a ser pago para envio das peças; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Realizar pagamento de conta  **Evento:** Gerente realiza pagamento de conta do fornecedor;  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. O gerente, após receber o boleto do fornecedor, encaminha o mesmo boleto para ser pago no setor de financeiro; 2. Após a confirmação de pagamento, o gerente encaminha o comprovante de pagamento para o fornecedor poder entregar as peças; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Cadastrar peças  **Evento:** Atendente cadastra as peças recebidas;  **Trabalhador envolvido:** Atendente   1. Após confirmação de pagamento do pedido, o fornecedor envia as peças compradas para a loja; 2. O atendente recebe as peças; 3. O atendente cadastra as peças no estoque e da baixa no pedido referente. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Definir estoque mínimo  **Evento:** Gerente define o estoque mínimo para as peças no estoque;  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. O gerente define o estoque mínimo para as peças no estoque; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Atualizar o preço das peças  **Evento:** Gerente altera o preço das peças no estoque;  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. O gerente atualiza o preço das peças da loja; 2. Definindo um novo preço de vendas; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Processo:** Cadastrar Funcionário  **Evento:** O Gerente realiza o cadastro do funcionário;  **Trabalhador envolvido:** Gerente   1. O funcionário fornece os dados necessários para realizar o cadastro no sistema; 2. O gerente realiza o cadastro do novo funcionário; | |
|  | | | **EVENTO**: Gerente solicita relatório.  **OBJETIVO:** Realizar relatório mensal do faturamento  **TRABALHADORES ENVOLVIDOS**: Gerente.   1. Gerente irá solicitar mensalmente o relatório do faturamento da empresa.   1.1 Essa ação será executada em todas as primeiras segundas-feiras do mês | |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **EVENTO**: Gerente solicita relatório.  **OBJETIVO:** Realizar relatório mensal da rotatividade dos produtos.  **TRABALHADORES ENVOLVIDOS**: Gerente.   1. O gerente irá solicitar um relatório mensal da rotatividade dos produtos.   1.1 essa ação será executada em todas as primeiras segundas-feiras do mês. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **EVENTO**: Gerente solicita relatório.  **OBJETIVO:** Realizar relatório mensal dos principais fornecedores  **TRABALHADORES ENVOLVIDOS**: Gerente.   1. O gerente irá solicitar um relatório mensal dos principais fornecedores.   1.1 Essa ação será executada em todas as primeiras segundas-feiras do mês. |

.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **EVENTO**: Gerente solicita relatório.  **OBJETIVO:** Realizar relatório mensal das vendas no mês.  **TRABALHADORES ENVOLVIDOS**: Gerente.   1. O gerente irá solicitar um relatório mensal das vendas no mês.   1.1 Essa ação será executada em todas as primeiras segundas-feiras do mês |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **EVENTO**: Gerente solicita relatório.  **OBJETIVO:** Realizar relatório mensal do desempenho dos funcionários.  **TRABALHADORES ENVOLVIDOS**: Gerente.   1. O gerente irá solicitar um relatório mensal do desempenho dos funcionários.   1.1 Essa ação será realizada, todo primeiro dia útil do mês. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **EVENTO**: Gerente solicita relatório.  **OBJETIVO:** Realizar relatório mensal de ordens e serviços realizada no mês.  **TRABALHADORES ENVOLVIDOS**: Gerente   1. O gerente irá solicitar um relatório mensal das ordens de serviço realizadas no mês.   1.1 Essa ação será realizada todo primeiro dia útil do mês. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **EVENTO**: Gerente solicita relatório.  **OBJETIVO:** Realizar relatório mensal dos lucros e despesas do mês.  **TRABALHADORES ENVOLVIDOS**: Gerente   1. O gerente irá solicitar um relatório mensal dos lucros e despesas do mês.   1.1 Essa ação será realizada todo primeiro dia útil do mês. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Realizar pagamentos  **Objetivo:** Realizar pagamentos dos funcionários  **Trabalhadores envolvidos:** Gerente e funcionários   1. Gerente irá realizar o pagamento dos funcionários. 2. Após o pagamento for confirmado, será dado baixa do valor no financeiro. 3. Após essa ação o holerite com o pagamento do funcionário será enviado. |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Processo:** Realizar pagamentos  **Objetivo:** Realizar pagamentos das contas  **Trabalhadores envolvidos:** Gerente   1. Gerente realiza o pagamento das contas da empresa. 2. Será dado baixo do valor da conta no financeiro . 3. Comprovante de pagamento será enviado após a finalização do processo. |

|  |
| --- |
|  |