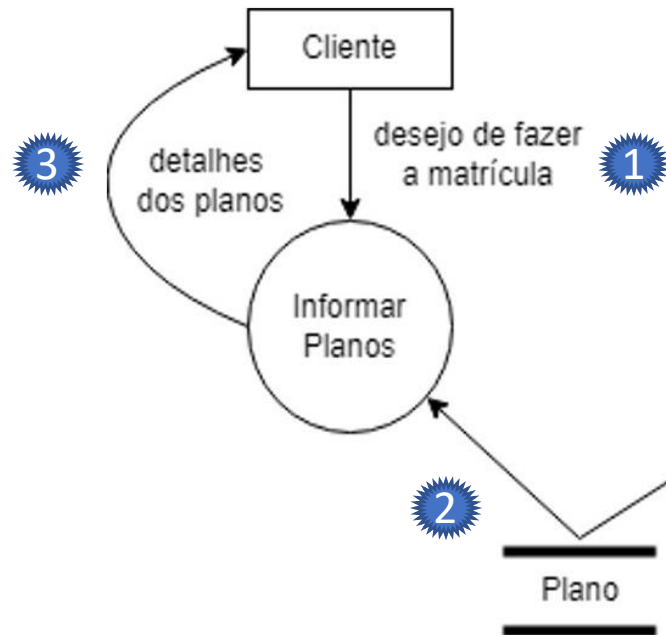


Descrição dos Processos de Negócio

Capacidade: Tratar emissão da Matrícula



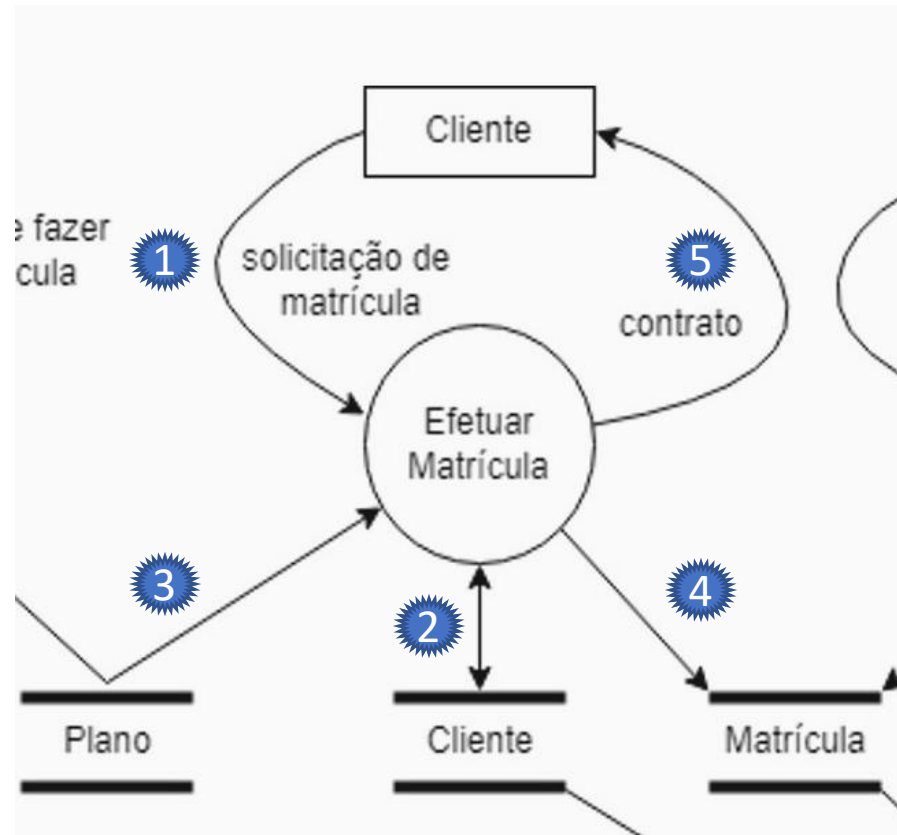
Processo: Informar planos

Evento: Cliente deseja fazer matrícula

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente deseja fazer a matrícula
- 2 Consultar planos disponíveis
- 3 Informar detalhes dos planos

Capacidade: Tratar emissão da Matrícula



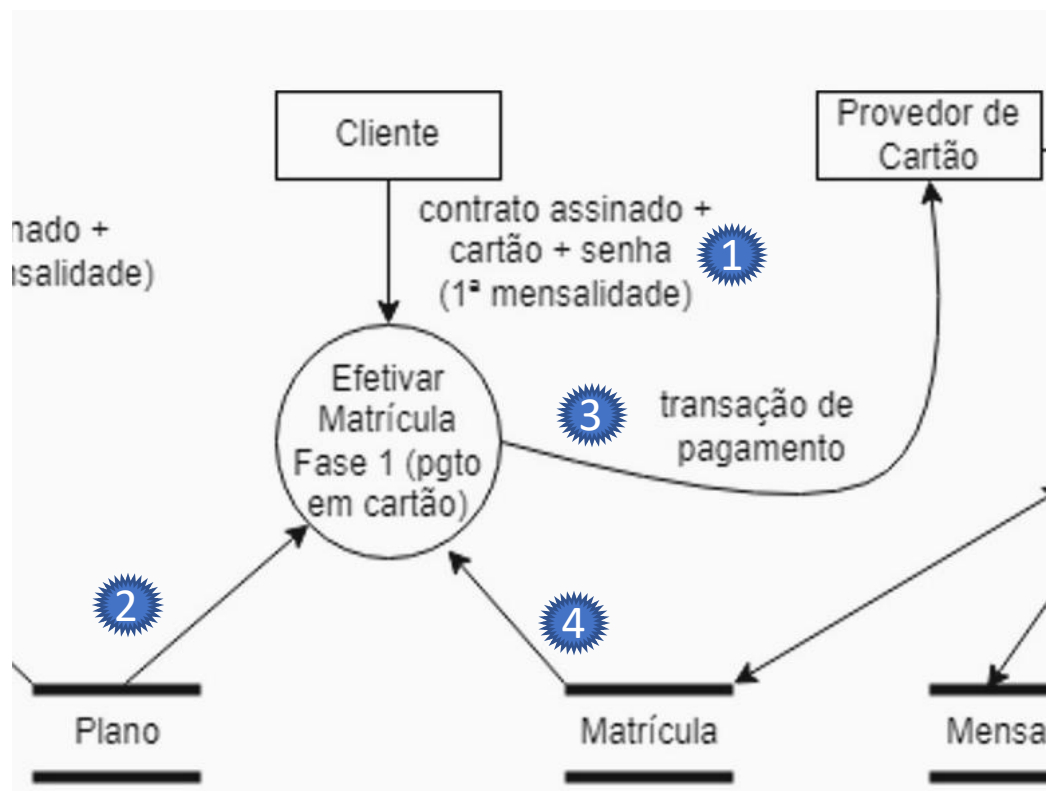
Processo: Efetuar Matrícula

Evento: Cliente solicita matrícula

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente solicita a sua matrícula
- 2 Cadastrar o cliente se não existir, caso contrário atualizar o cadastro
- 3 Consultar plano
- 4 Registrar a Matrícula
- 5 Emitir o contrato para o cliente assinar

Capacidade: Tratar emissão da Matrícula



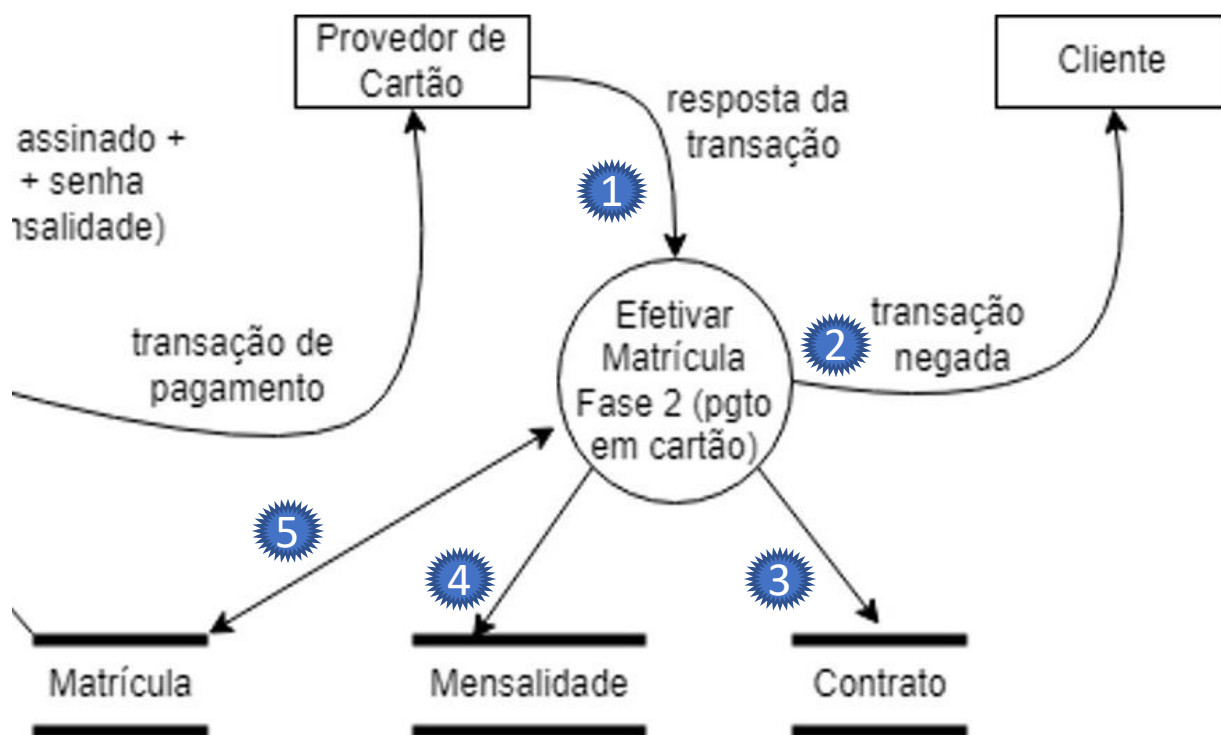
Processo: Efetivar Matrícula Fase 1 (pagamento em cartão)

Evento: Cliente efetiva a matrícula com pagamento em cartão (fase 1)

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente entregar o contrato assinado e efetuar o pagamento em cartão com a senha digitada
- 2 Consultar o plano
- 3 Efetuar a transação
- 4 Efetivar a matrícula

Capacidade: Tratar emissão da Matrícula



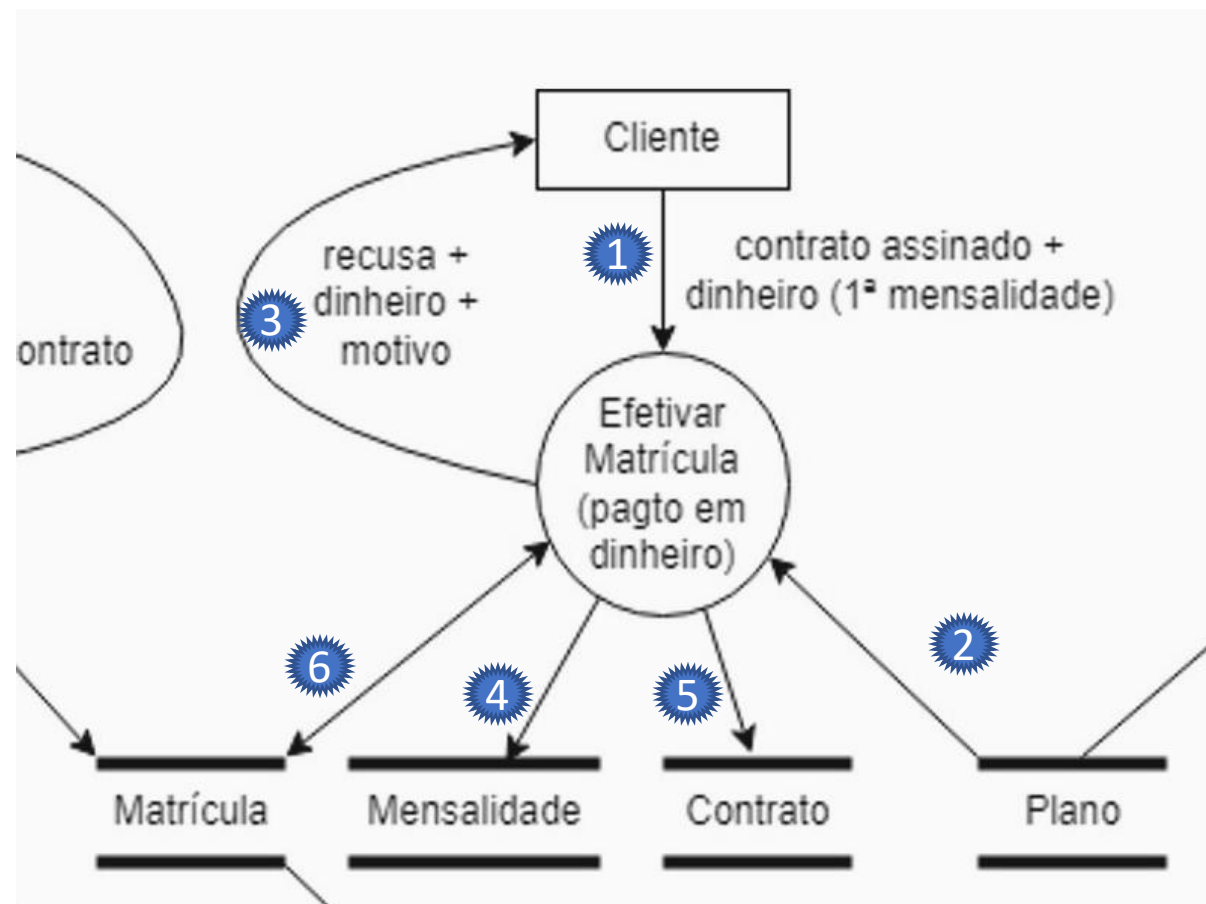
Processo: Efetivar Matrícula Fase 2 (pagamento em cartão)

Evento: Cliente efetiva a matrícula com pagamento em cartão (fase 2)

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o provedor do cartão negar a transação
- 2 Informar ao cliente da transação negada
- 3 O Contrato ficará em aberto
- 4 A mensalidade ficará em aberto
- 5 A Matrícula ficará pendente

Capacidade: Tratar emissão da Matrícula



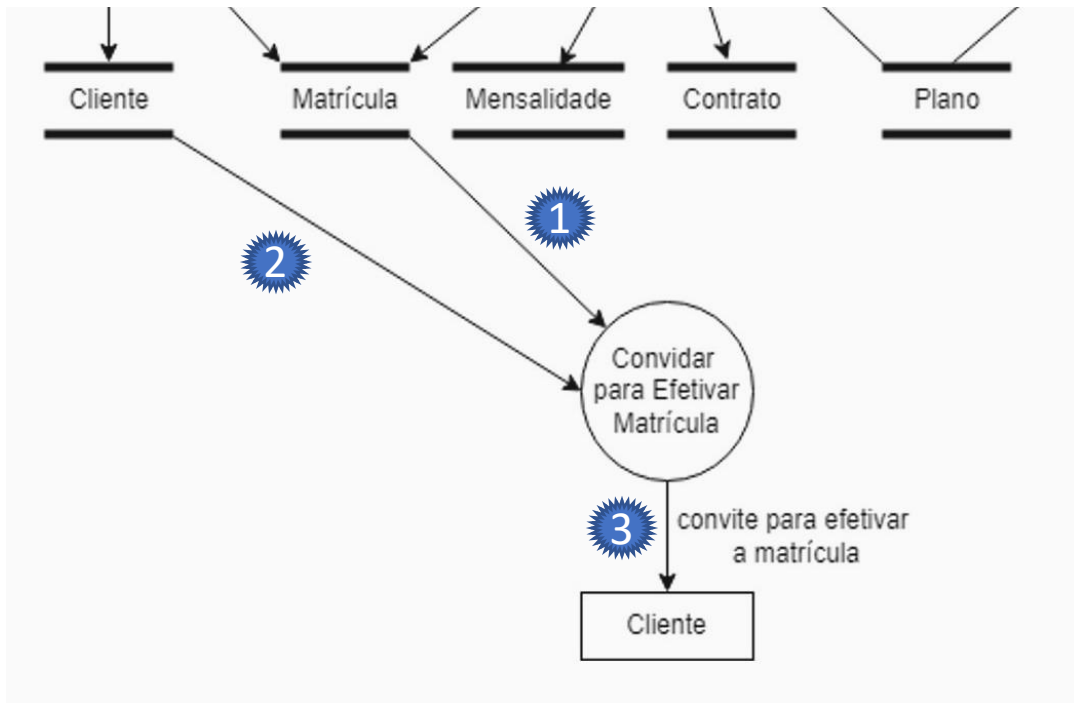
Processo: Efetivar Matrícula (pagamento em dinheiro)

Evento: Cliente efetiva a matrícula com pagamento em dinheiro

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente entregar o contrato assinado com o pagamento em dinheiro
- 2 Consultar o plano
- 3 Se o dinheiro for insuficiente, deve-se recusar o pagamento com a devolução do dinheiro recebido e informar o motivo ao cliente
- 4 Sendo suficiente, registrar a mensalidade
- 5 Receber e conferir o contrato assinado
- 6 Efetivar a Matrícula

Capacidade: Tratar emissão da Matrícula



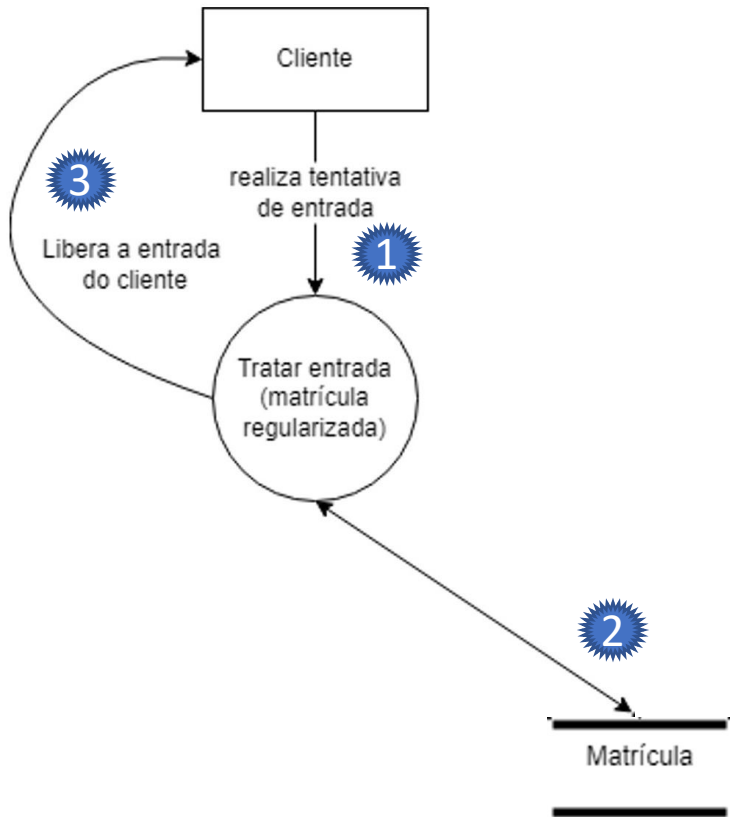
Processo: Convidar para Efetivar Matrícula

Evento: Cliente não efetiva a matrícula

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando a matrícula estiver pendente
- 2 Consultar o cadastro do cliente
- 3 Entrar em contato convidado para efetivar a matrícula

Capacidade: Tratar utilização da Academia



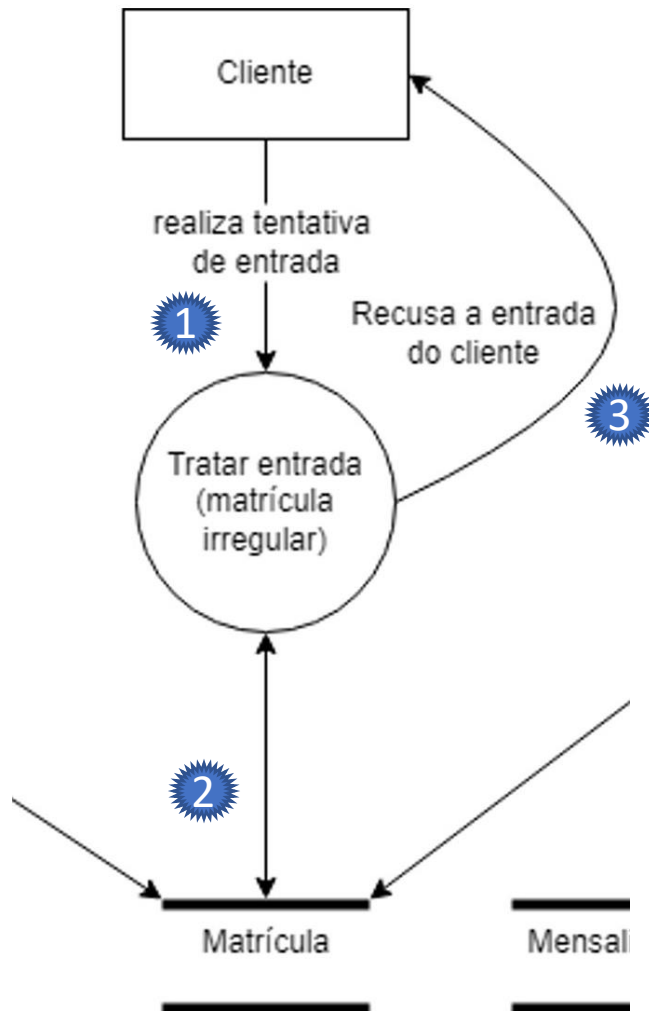
Processo: Tratar entrada (matrícula regularizada)

Evento: Cliente realiza tentativa de entrada com matrícula regular

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente realizar a tentativa de entrada
- 2 Consultar a situação da matrícula
- 3 Se a matrícula estiver regularizada, liberar a entrada do cliente

Capacidade: Tratar utilização da Academia



Processo: Tratar entrada (matrícula irregular)

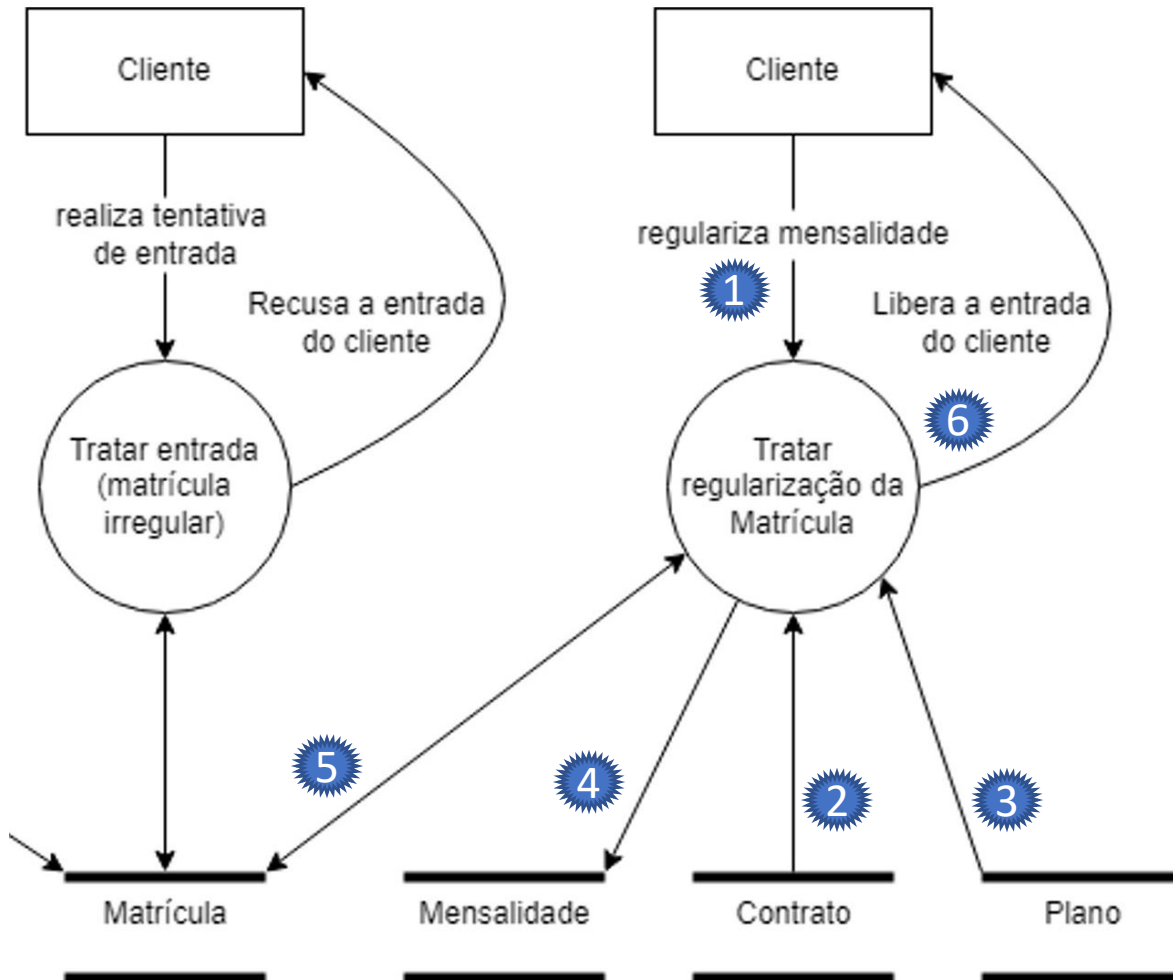
Evento: Cliente realiza tentativa de entrada com matrícula irregular

Trabalhador

Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente realizar a tentativa de entrada
- 2 Consultar a situação da matrícula
- 3 Se a matrícula estiver irregular, recusar a entrada do cliente

Capacidade: Tratar utilização da Academia



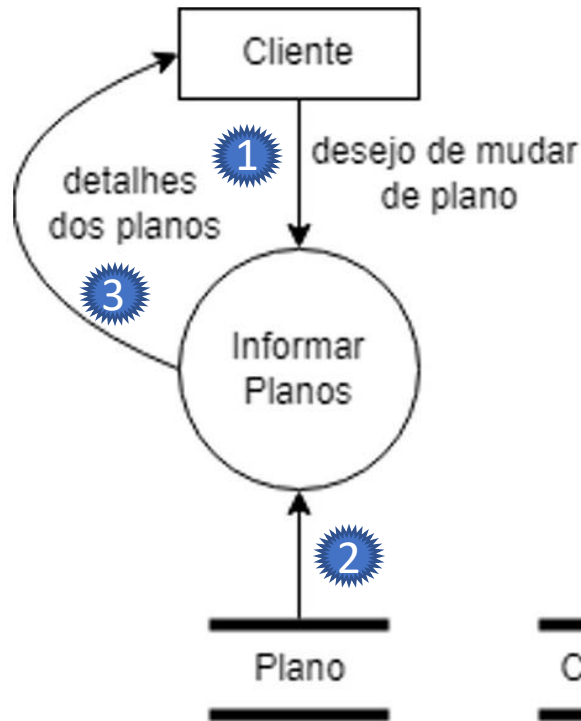
Processo: Tratar regularização da Matrícula

Evento: Cliente regulariza mensalidade

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente regularizar a mensalidade
- 2 Consultar contrato
- 3 Consultar plano
- 4 Atualizar mensalidade
- 5 Regularizar a Matrícula
- 6 Liberar a entrada do cliente

Capacidade: Modificar o plano escolhido



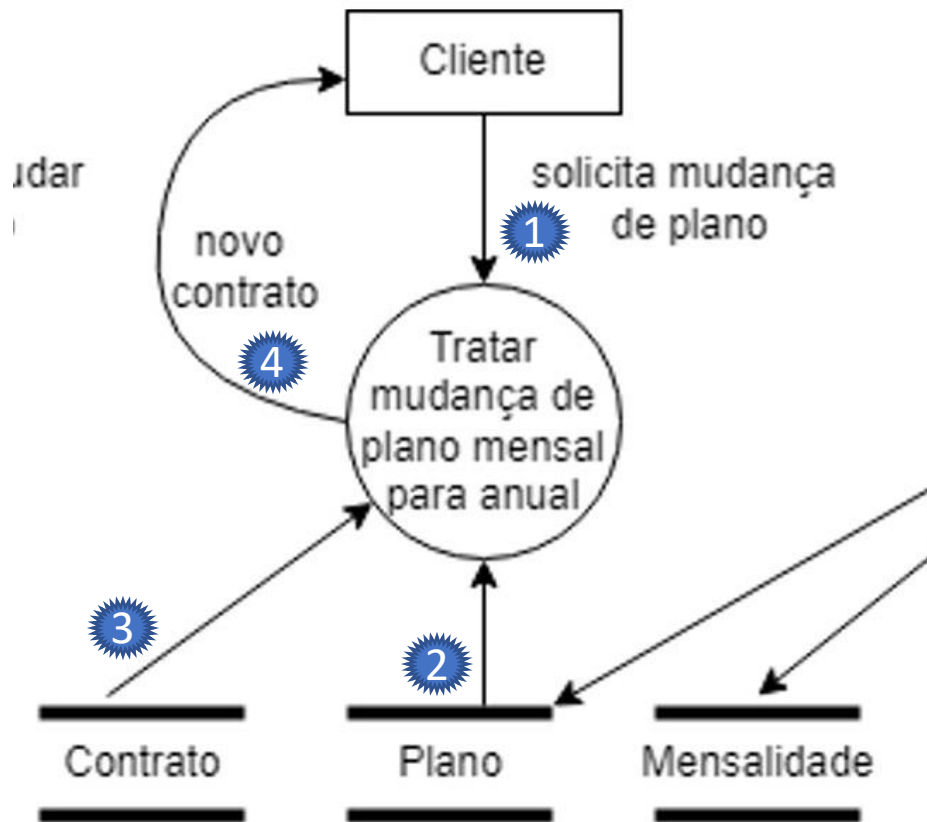
Processo: Informar Planos

Evento: Cliente deseja mudar de plano

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente desejar mudar de plano
- 2 Consultar plano
- 3 Informar detalhes dos planos

Capacidade: Modificar o plano escolhido



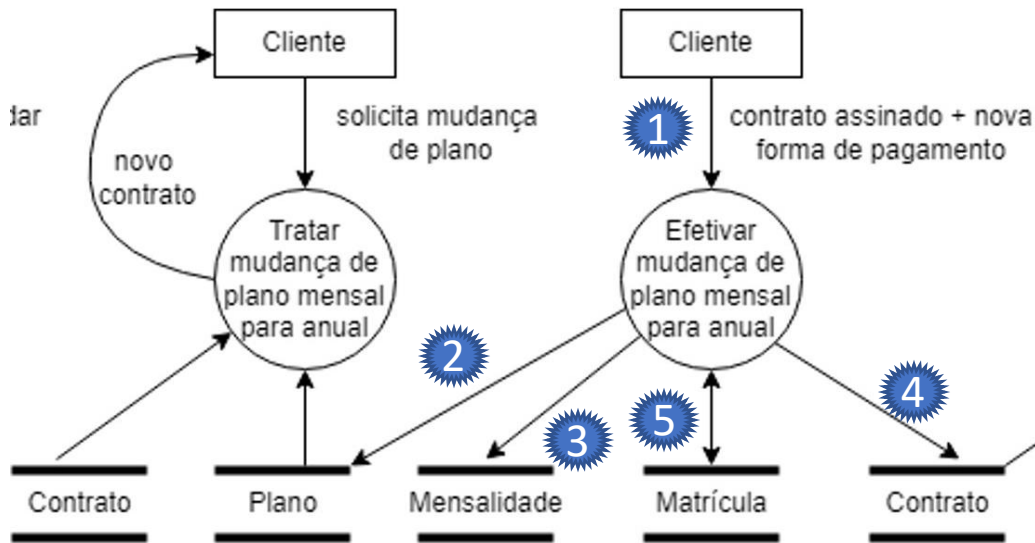
Processo: Tratar mudança de plano mensal para anual

Evento: Cliente solicita mudança de plano mensal para anual

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente solicitar a mudança do plano mensal para o plano anual
- 2 Consultar plano
- 3 Consultar contrato
- 4 Emitir novo contrato

Capacidade: Modificar o plano escolhido



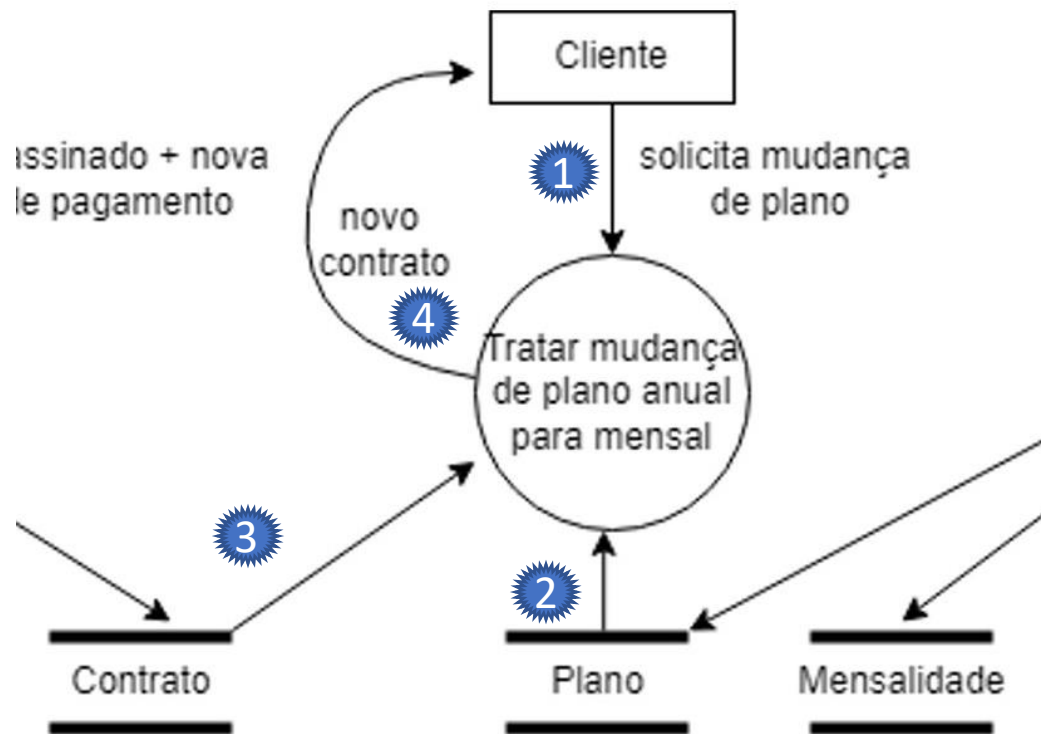
Processo: Efetivar mudança de plano mensal para anual

Evento: Cliente efetiva mudança de plano mensal para anual

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente devolver o contrato assinado com a nova forma de pagamento
- 2 Atualizar Plano
- 3 Atualizar a nova mensalidade
- 4 Atualizar o novo contrato
- 5 Atualizar a Matrícula

Capacidade: Modificar o plano escolhido



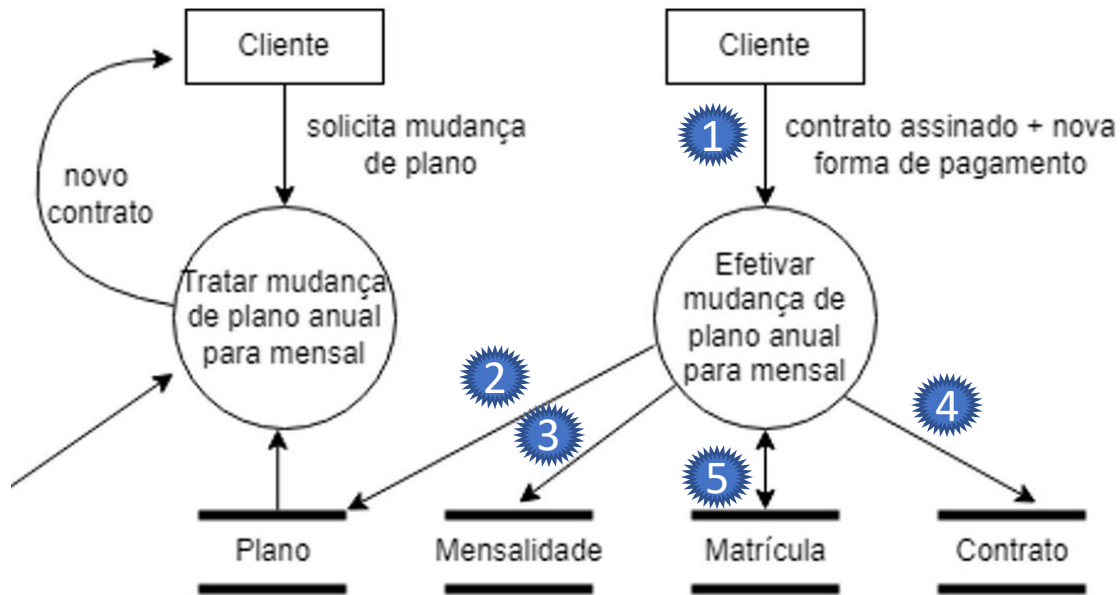
Processo: Tratar mudança de plano anual para mensal

Evento: Cliente solicita mudança de plano anual para mensal

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente solicitar a mudança do plano anual para o plano mensal
- 2 Consultar plano
- 3 Consultar contrato
- 4 Emitir novo contrato

Capacidade: Modificar o plano escolhido



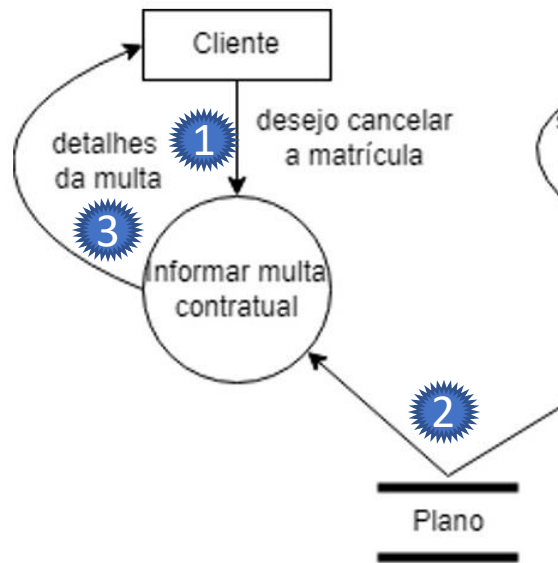
Processo: Efetivar mudança de plano anual para mensal

Evento: Cliente efetiva mudança de plano anual para mensal

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente devolver o contrato assinado com a nova forma de pagamento
- 2 Atualizar plano
- 3 Atualizar a nova mensalidade
- 4 Atualizar o novo contrato
- 5 Atualizar a Matrícula

Capacidade: Tratar o cancelamento da matrícula



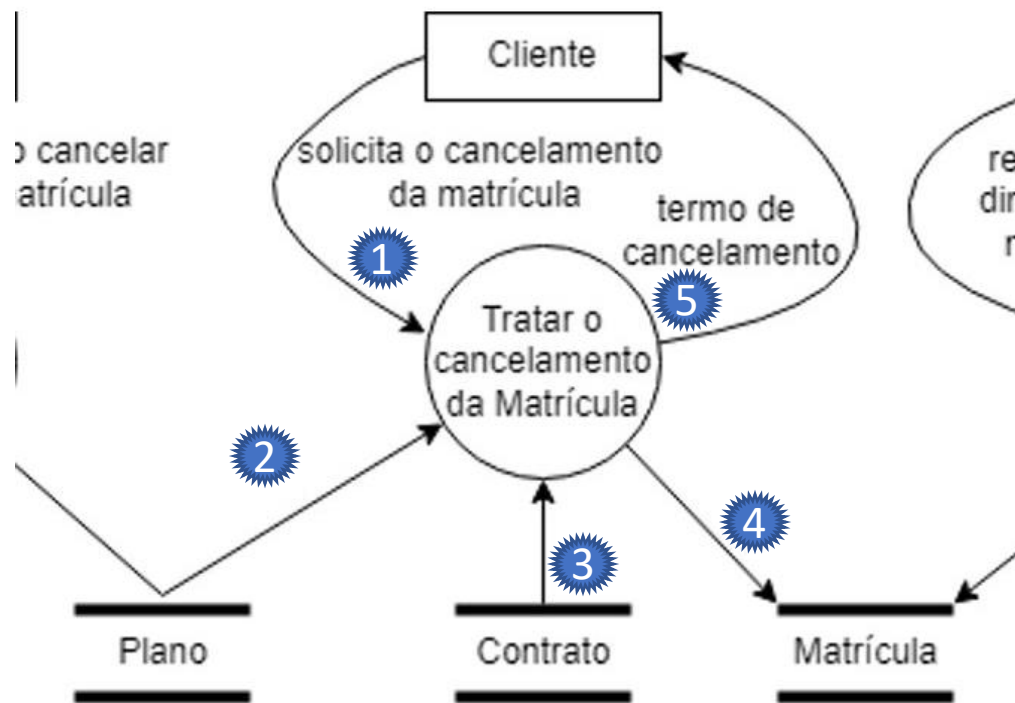
Processo: Informar multa contratual

Evento: Cliente deseja cancelar a matrícula

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente desejar cancelar a matrícula
- 2 Consultar plano
- 3 Informar detalhes da multa contratual

Capacidade: Tratar o cancelamento da matrícula



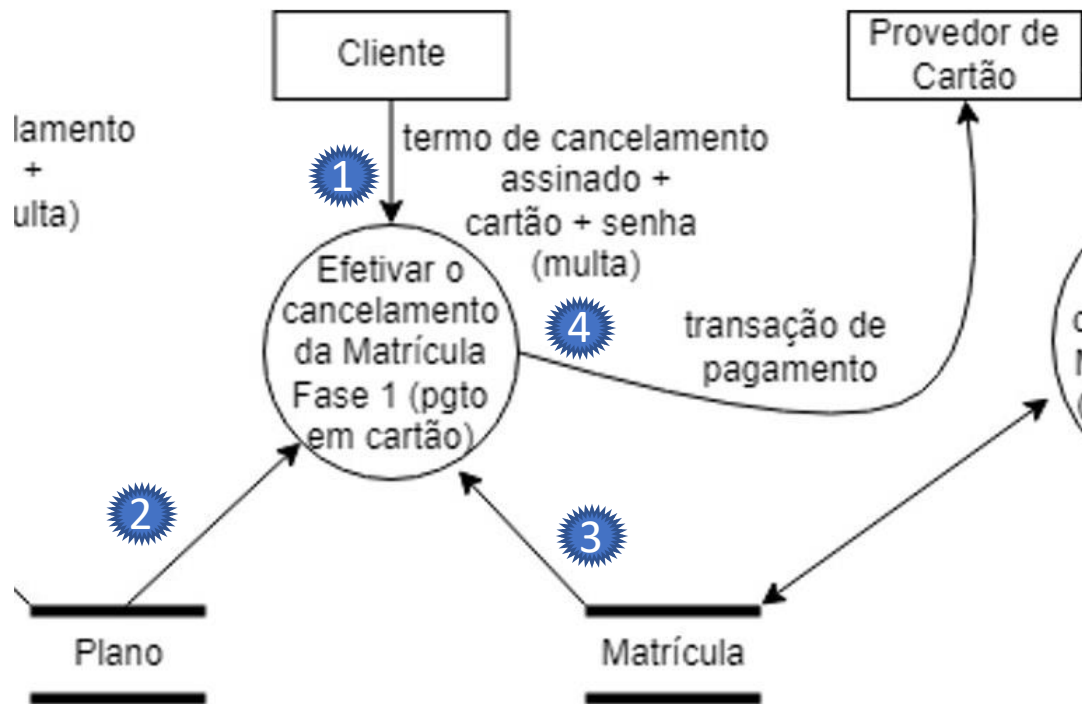
Processo: Tratar o Cancelamento da Matrícula

Evento: Cliente solicita o cancelamento da matrícula

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando solicitar o cancelamento da matrícula
- 2 Consultar plano
- 3 Consultar contrato
- 4 Consultar matrícula
- 5 Emitir termo de cancelamento

Capacidade: Tratar o cancelamento da matrícula



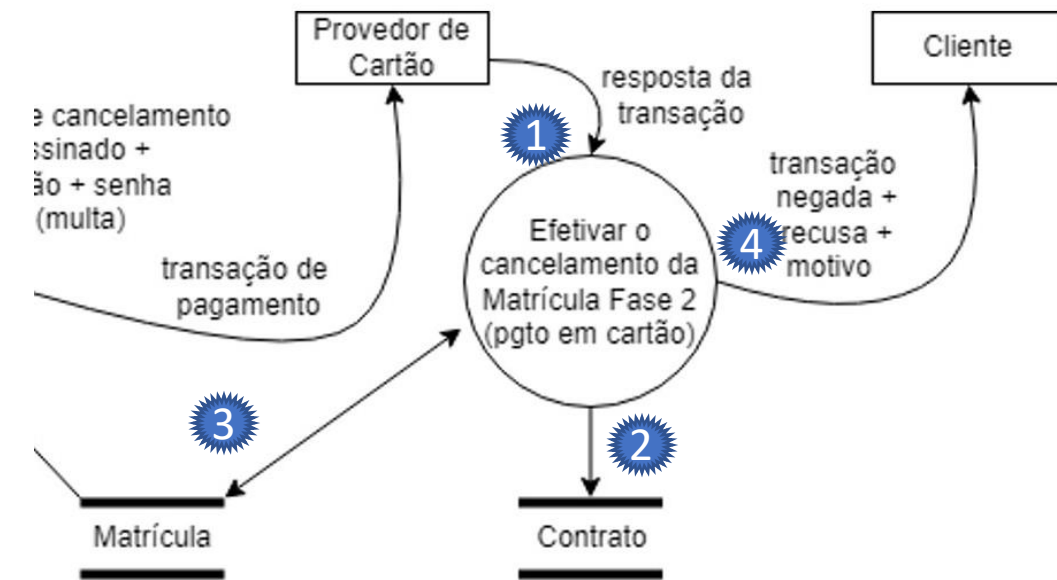
Processo: Efetivar o cancelamento da Matrícula Fase 1 (pagamento em cartão)

Evento: Cliente efetiva o cancelamento da matrícula com pagamento em cartão (fase 1)

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente entregar o termo de cancelamento assinado com o cartão e senha para realizar o pagamento da multa
- 2 Consultar o plano
- 3 Consultar a matrícula
- 4 Realizar a transação de pagamento da multa

Capacidade: Tratar o cancelamento da matrícula



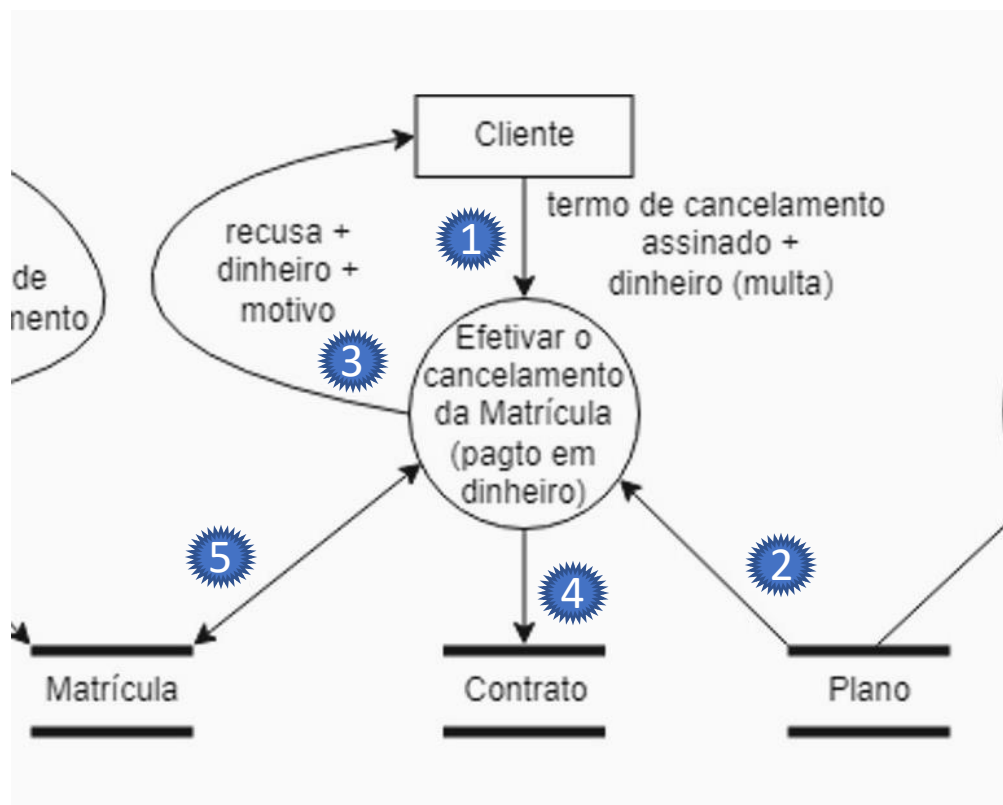
Processo: Efetivar o cancelamento da Matrícula Fase 2 (pagamento em cartão)

Evento: Cliente efetiva o cancelamento da matrícula com pagamento em cartão (fase 2)

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1** Quando o provedor de cartão aprovar a transação
- 2** Cancelar o contrato
- 3** Cancelar a matrícula
- 4** Caso o provedor de cartão recusar a transação, informar o cliente que a transação foi negada, recusar o cancelamento e informar o motivo de transação negada

Capacidade: Tratar o cancelamento da matrícula



Processo: Efetivar o cancelamento da Matrícula (pagamento em dinheiro)

Evento: Cliente efetiva o cancelamento da matrícula com pagamento em dinheiro

Trabalhador Envolvido: Recepcionista

- 1 Quando o cliente entregar o termo de cancelamento assinado com o pagamento em dinheiro
- 2 Consultar o plano
- 3 Se o dinheiro for insuficiente, deve-se recusar o pagamento com a devolução do dinheiro recebido e informar o motivo ao cliente
- 4 Sendo suficiente, cancelar o contrato
- 5 Cancelar a Matrícula