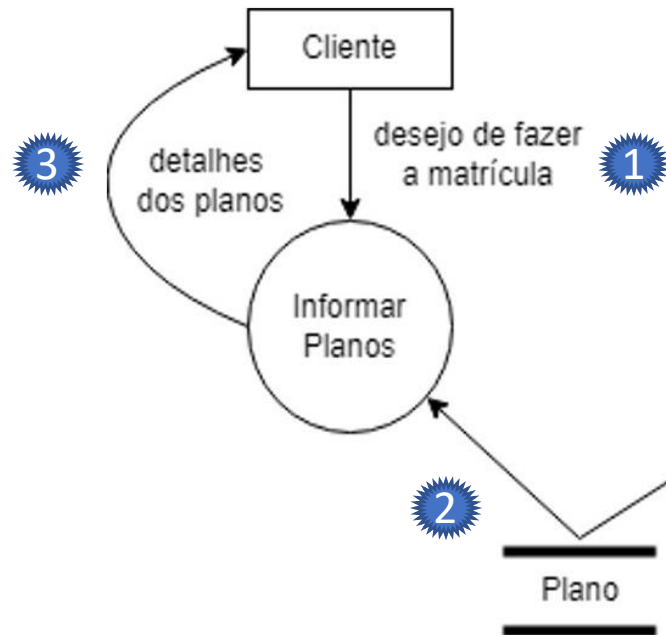


# Descrição dos Processos de Negócio

# Capacidade: Tratar emissão da Matrícula



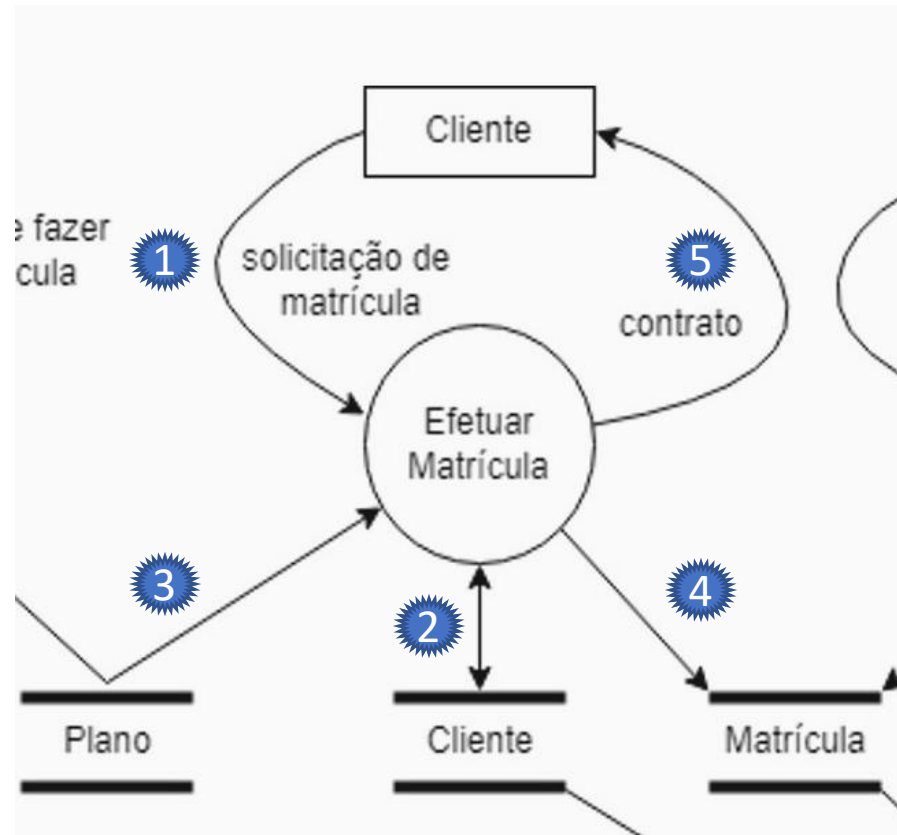
**Processo:** Informar planos

**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



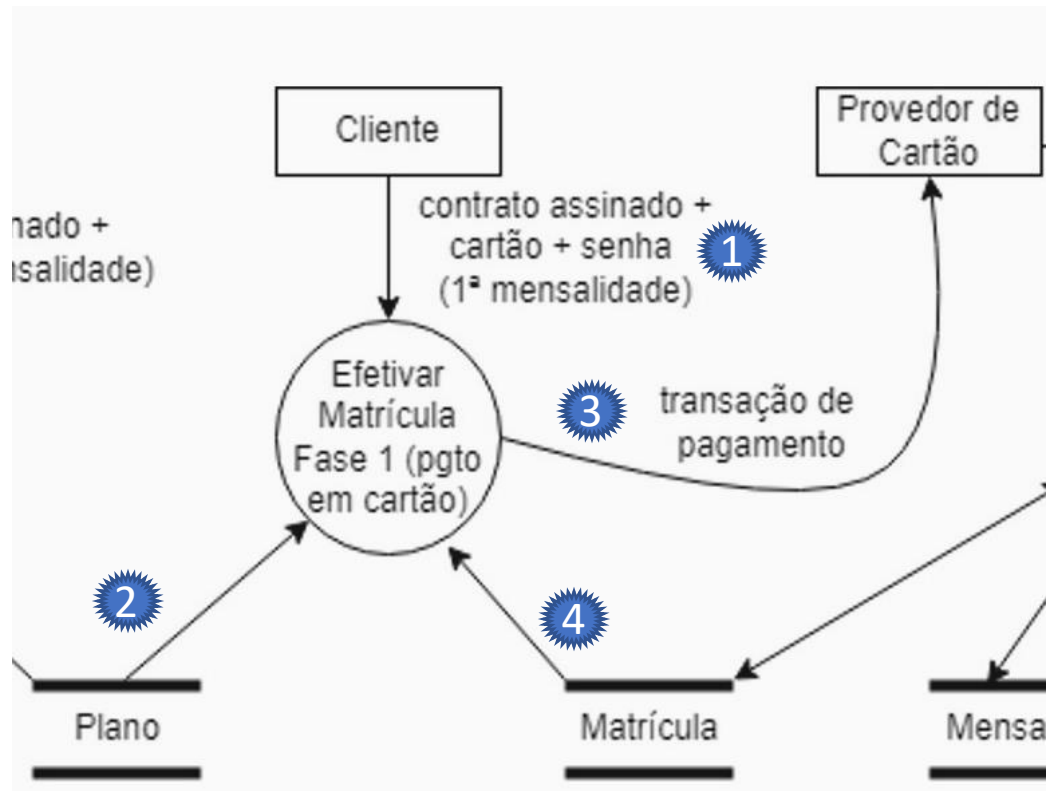
**Processo:** Efetuar Matrícula

**Evento:** Cliente solicita matrícula

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

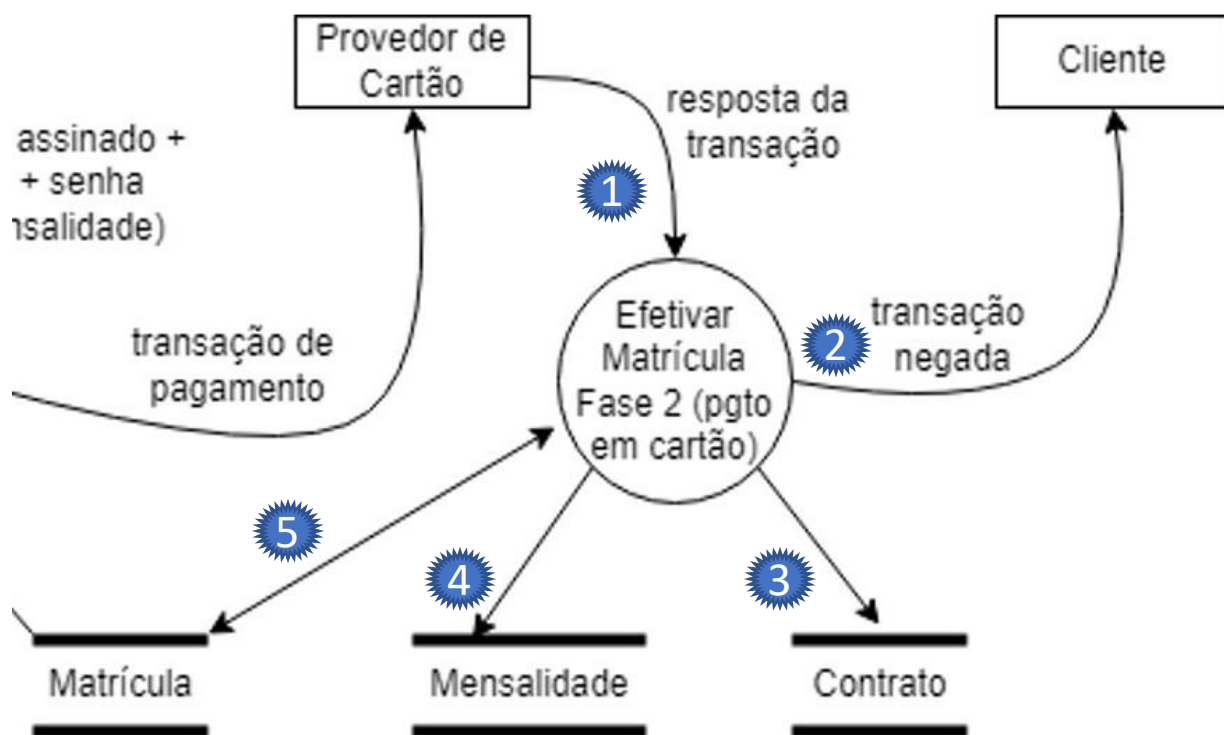
- 1 Quando o cliente solicita a sua matrícula
- 2 Cadastrar o cliente se não existir, caso contrário atualizar o cadastro
- 3 Consultar plano
- 4 Registrar a Matrícula
- 5 Emitir o contrato para o cliente assinar

# 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)

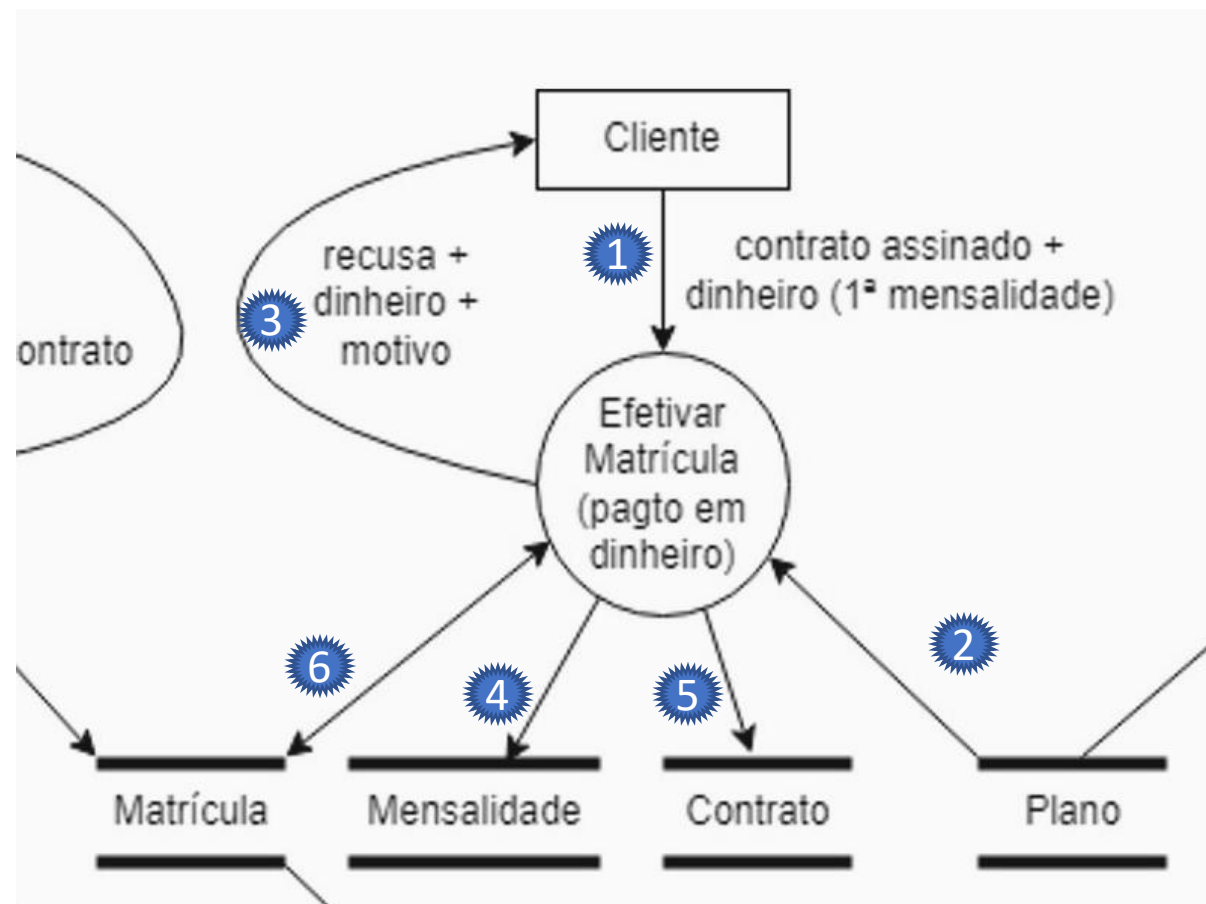
- **Evento:** Cliente efetiva a matrícula com pagamento em cartão (fase 2)

- **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



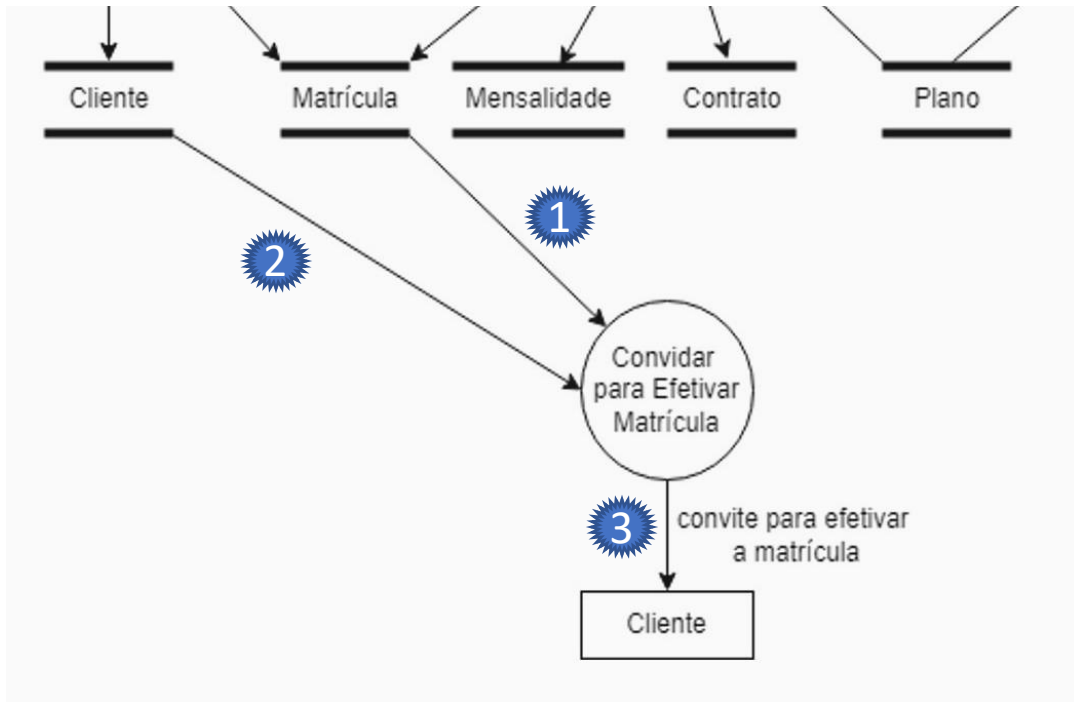
**Processo:** Efetivar Matrícula (pagamento em dinheiro)

**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



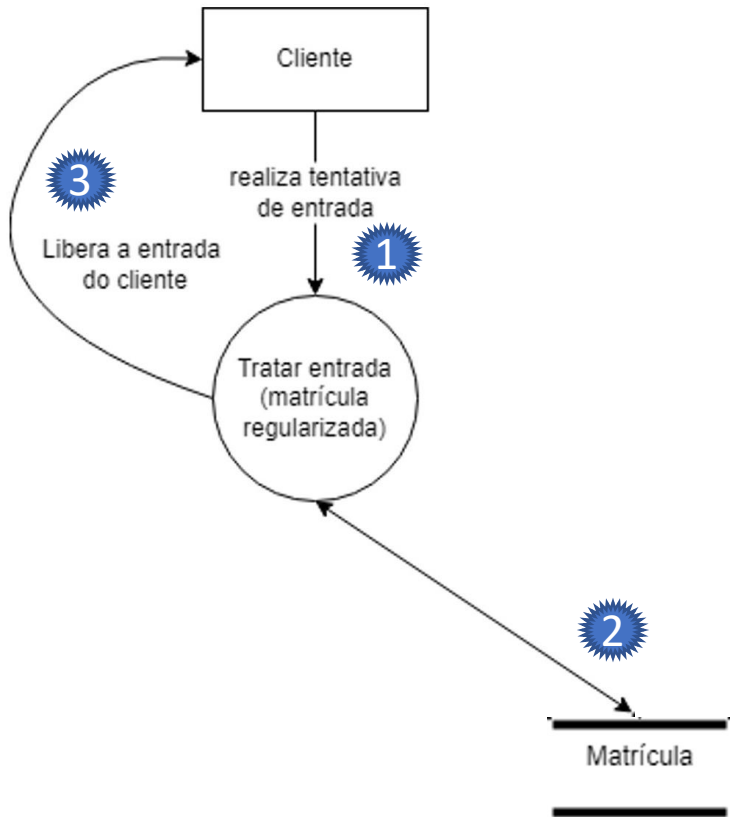
**Processo:** Convidar para Efetivar Matrícula

**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)

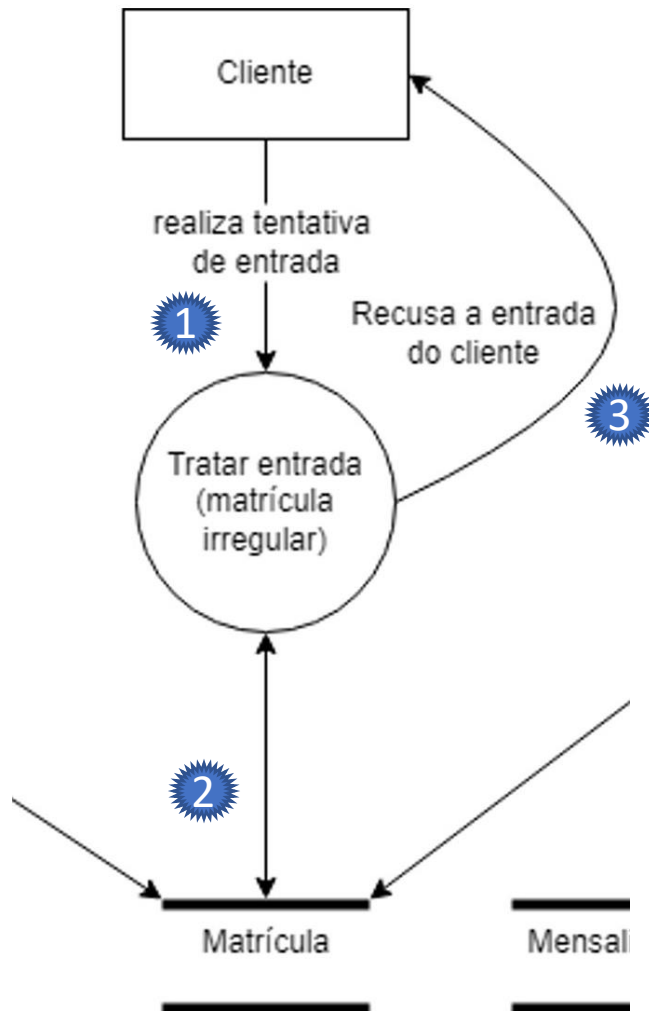
**Evento:** Cliente realiza tentativa de entrada com matrícula regular

**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)

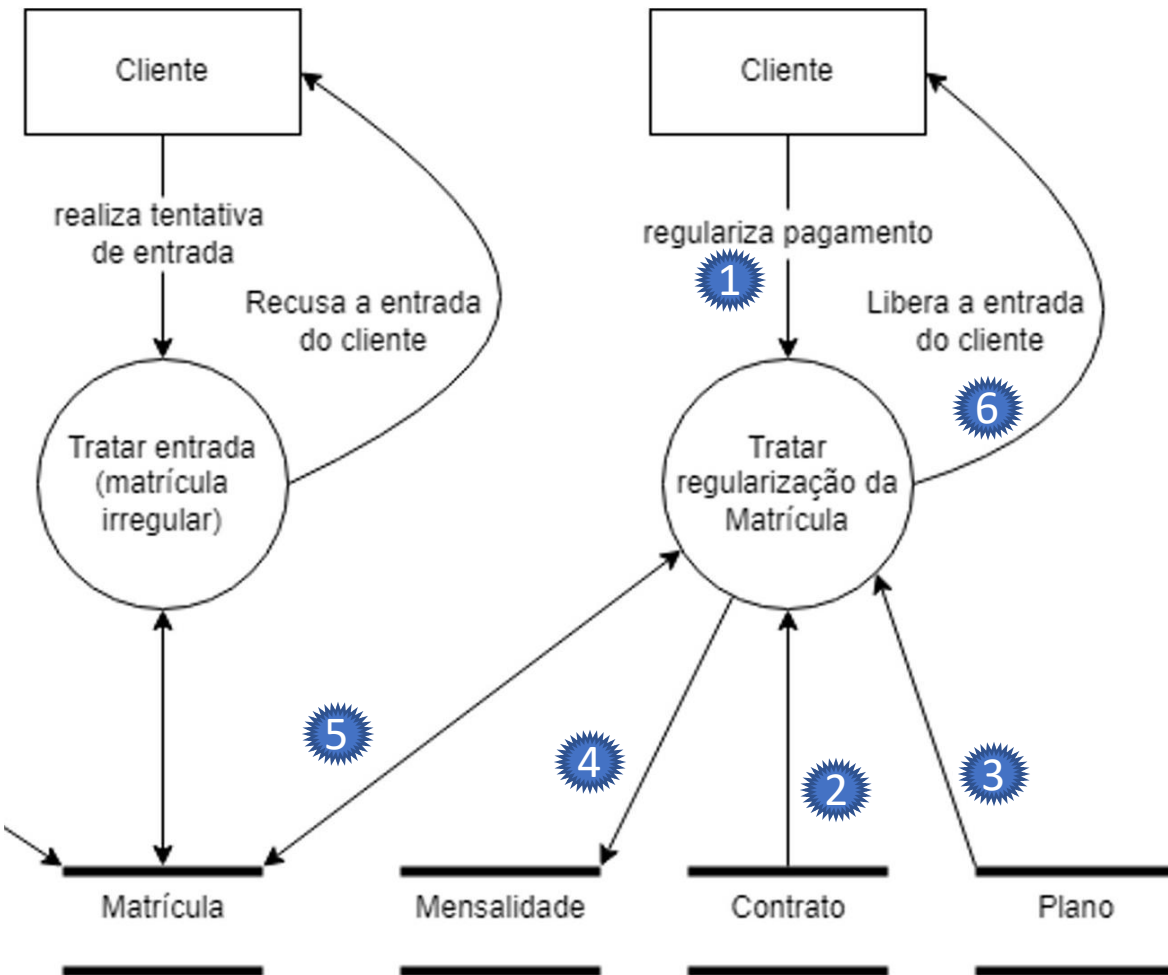
**Evento:** Cliente realiza tentativa de entrada com matrícula irregular

**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



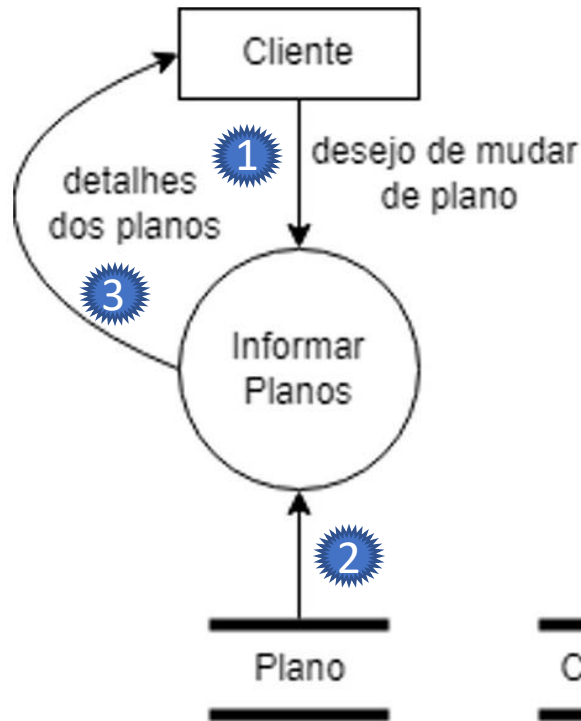
**Processo:** Tratar regularização da Matrícula

**Evento:** Cliente regulariza pagamento

**Trabalhador Envolvido:** Recepcionista

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

# Capacidade: Modificar o plano escolhido



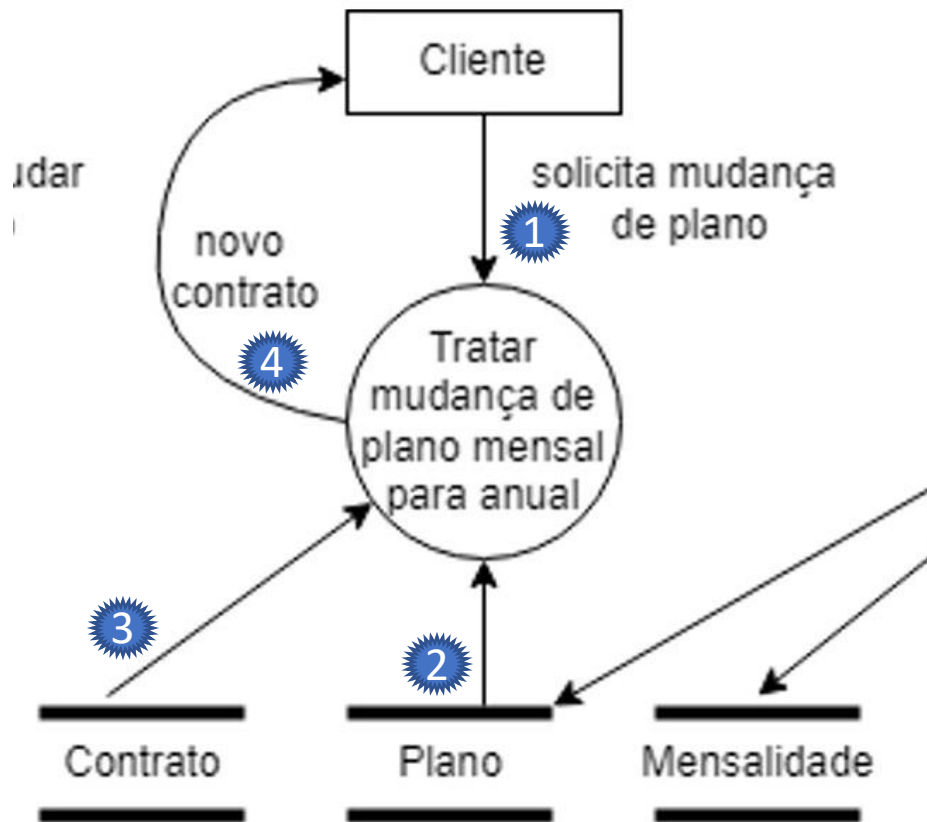
**Processo:** Informar Planos

**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



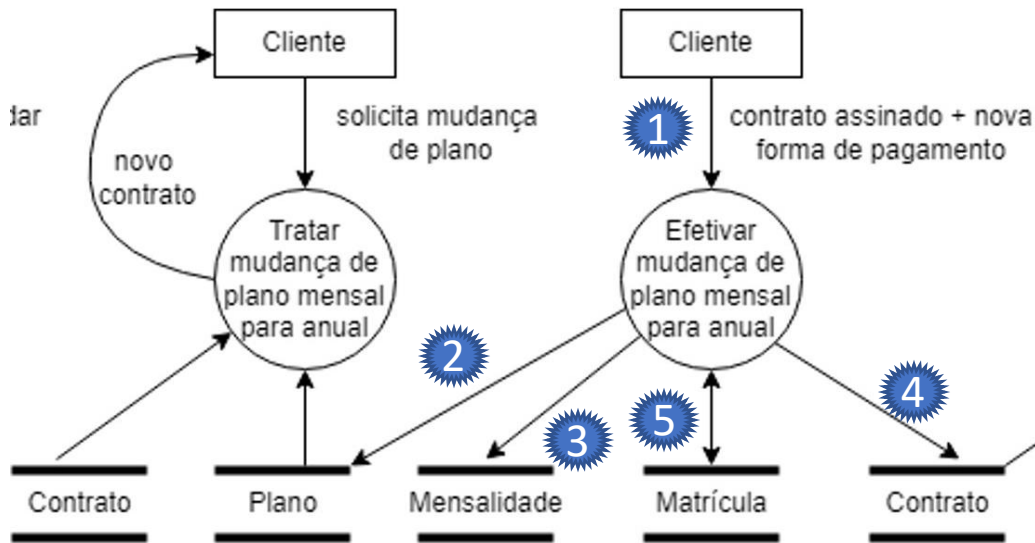
**Processo:** Tratar mudança de plano mensal para anual

**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



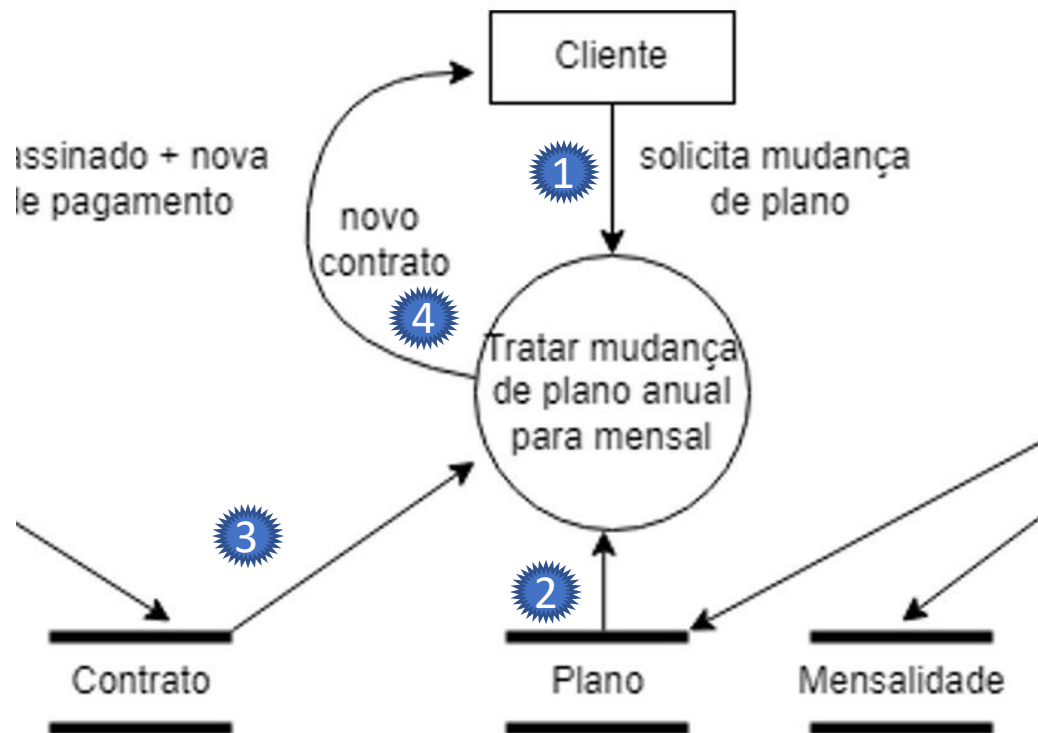
**Processo:** Efetivar mudança de plano mensal para anual

**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



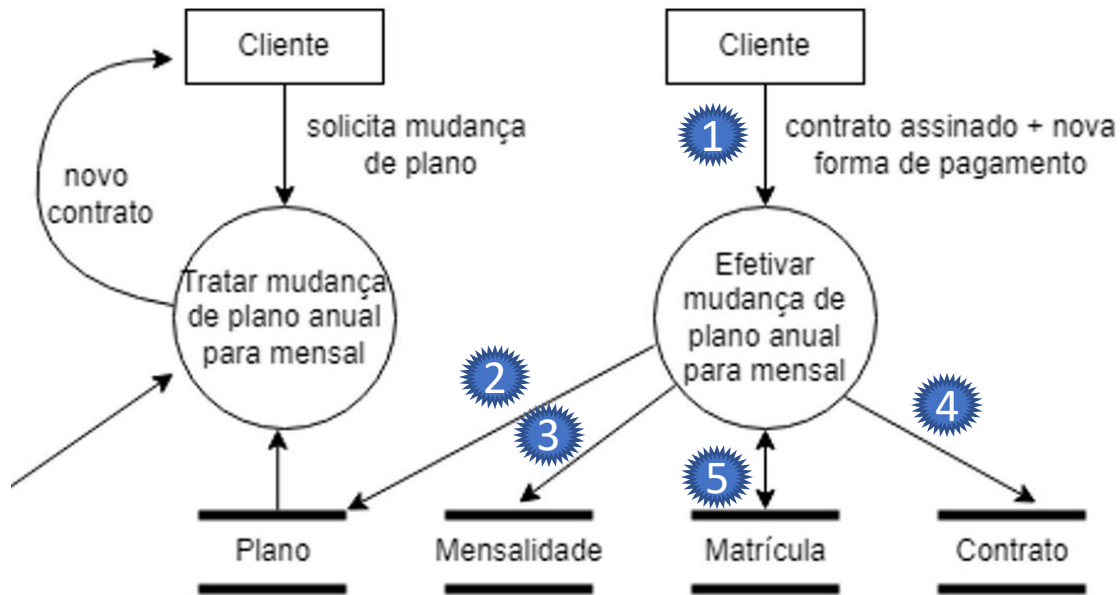
**Processo:** Tratar mudança de plano anual para mensal

**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



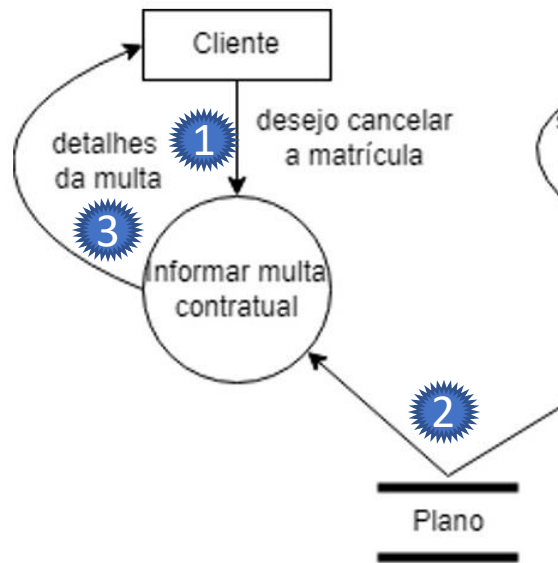
**Processo:** Efetivar mudança de plano anual para mensal

**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

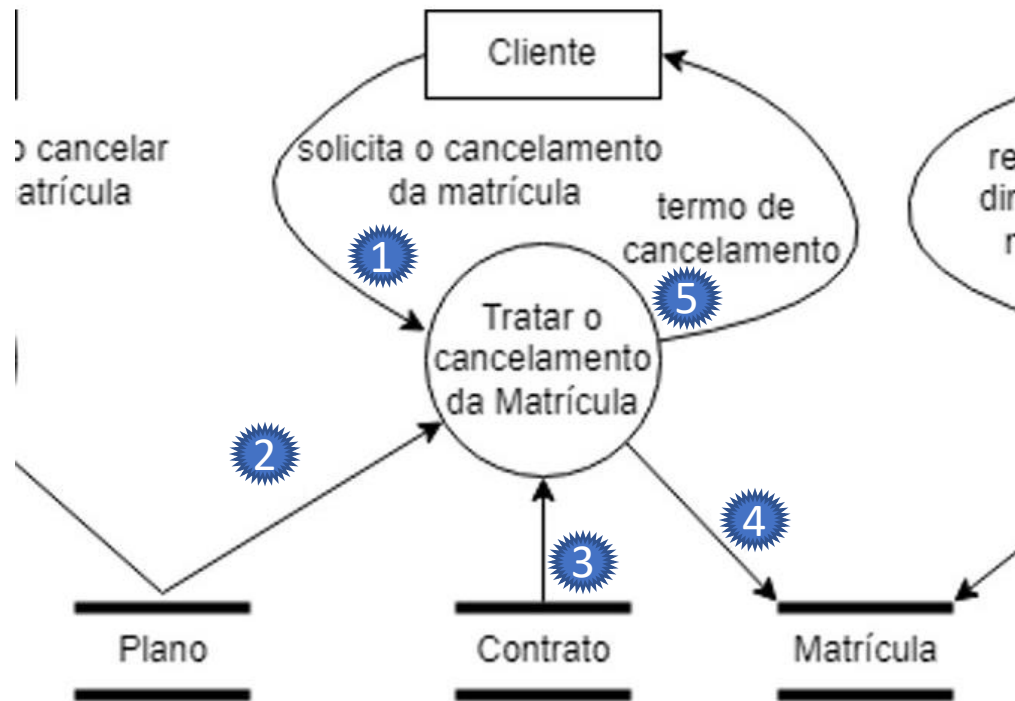
**Evento:** Cliente deseja cancelar a matrícula

**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



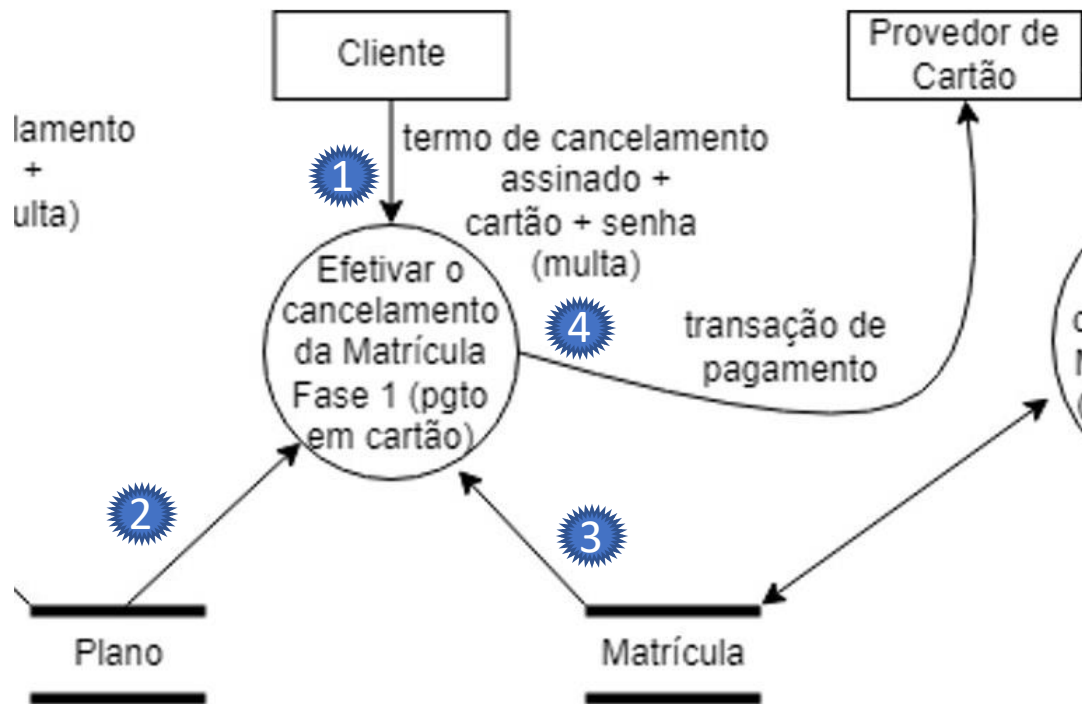
**Processo:** Tratar o Cancelamento da Matrícula

**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



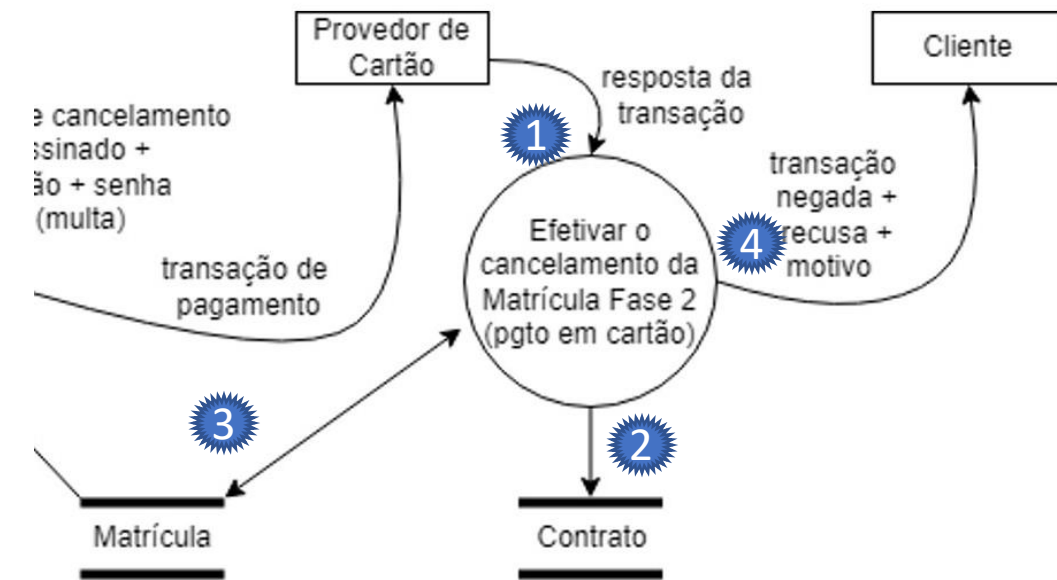
**Processo:** Efetivar o cancelamento da Matrícula Fase 1 (pagamento em cartão)

**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



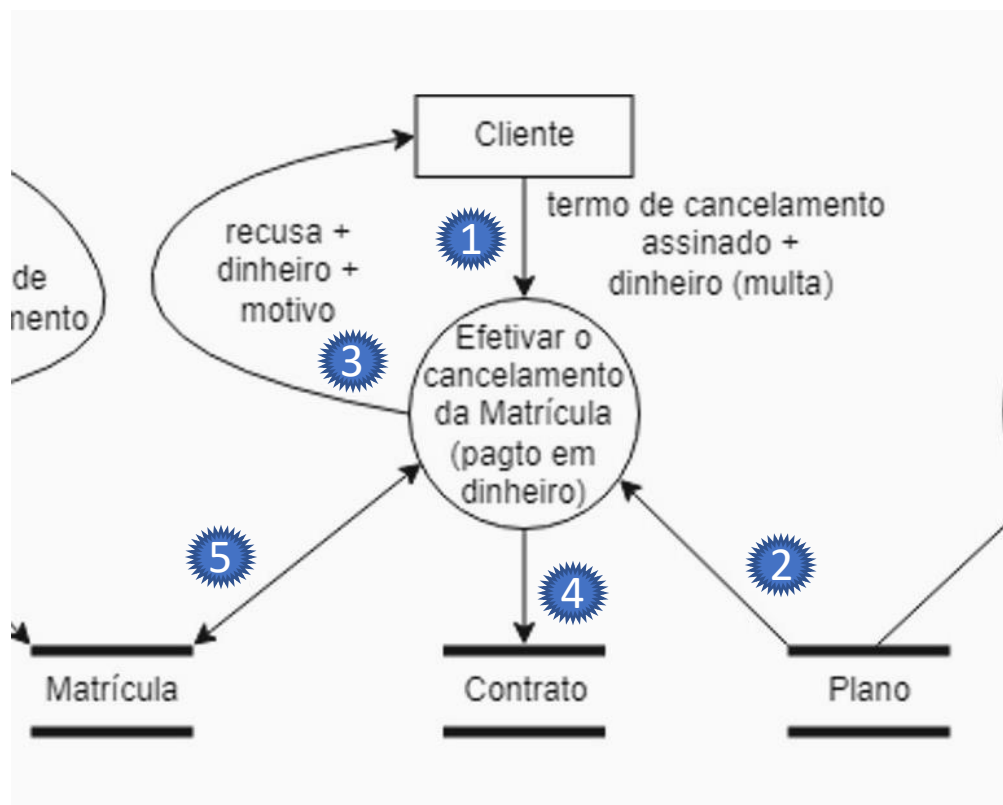
**Processo:** Efetivar o cancelamento da Matrícula Fase 2 (pagamento em cartão)

**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