**Matricular aluno + taxa de matrícula e mensalidade:**

**Processo**: atender futuro aluno.

**Evento**: futuro aluno faz perguntas.

**Objetivo**: atender solicitações do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente consulta os planos disponíveis em Planos e apresenta ao futuro aluno.

**Processo**: receber solicitação de matrícula.

**Evento**: futuro aluno solicita matrícula.

**Objetivo**: receber solicitação de matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe solicitação de matrícula do futuro aluno.
* Atendente retorna ficha de matrícula para o futuro aluno.

**Processo**: questionar se precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: atendente pergunta se futuro aluno precisa de ajuda com preenchimento de matrícula.

**Objetivo**: esclarecer eventuais dúvidas do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente pergunta se o futuro aluno precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: auxiliar preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: futuro aluno responde as perguntas.

**Objetivo**: auxiliar o futuro aluno com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente auxilia futuro aluno no preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: realizar matrícula.

**Evento**: futuro aluno devolve ficha de matrícula preenchida

**Objetivo**: realizar matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe ficha de matrícula preenchida e retorna as formas de pagamento ao futuro aluno.

**Processo**: receber pagamento em dinheiro.

**Evento**: futuro aluno efetua pagamento da taxa de matrícula e mensalidade em dinheiro.

**Objetivo**: receber pagamento da taxa de matrícula e mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe pagamento da taxa de matrícula e da mensalidade e retorna recibo do pagamento ao futuro aluno.

**Processo**: liberar acesso.

**Evento**: atendente retorna senha de acesso ao aluno

**Objetivo**: finalizar matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente da baixa no pagamento do aluno, e retorna senha de acesso ao aluno.

**Matricular aluno + taxa de matrícula e mensalidade:**

**Processo**: atender futuro aluno.

**Evento**: futuro aluno faz perguntas.

**Objetivo**: atender solicitações do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente consulta os planos disponíveis em Planos e apresenta ao futuro aluno.

**Processo**: receber solicitação de matrícula.

**Evento**: futuro aluno faz solicitação de matrícula.

**Objetivo**: receber solicitação de matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe solicitação de matrícula do futuro aluno.
* Atendente retorna ficha de matrícula para o futuro aluno.

**Processo**: questionar se precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: atendente pergunta se futuro aluno precisa de ajuda com preenchimento da ficha de matrícula

**Objetivo**: esclarecer eventuais dúvidas do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente pergunta se o futuro aluno precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: auxiliar preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: futuro aluno responde as perguntas.

**Objetivo**: auxiliar o futuro aluno com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente auxilia futuro aluno no preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: realizar matrícula.

**Evento**: futuro aluno devolve ficha de matrícula preenchida.

**Objetivo**: realizar matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe ficha de matrícula preenchida e retorna as formas de pagamento ao futuro aluno.

**Processo**: enviar solicitação de operação de débito / crédito.

**Evento**: futuro aluno efetua pagamento da taxa de matrícula e mensalidade no cartão.

**Objetivo**: receber pagamento da taxa de matrícula e mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe pagamento da taxa de matrícula e da mensalidade e retorna recibo do pagamento ao futuro aluno.

**Processo**: receber retorno da solicitação.

**Evento**: provedora de cartões retorna resposta da operação solicitada.

**Objetivo**: receber resposta da solicitação de operação da provedora de cartões.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe resposta referente a solicitação da operação.

**Processo**: liberar acesso.

**Evento**: atendente retorna senha de acesso ao aluno.

**Objetivo**: finalizar matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente da baixa no pagamento do aluno, e retorna senha de acesso ao aluno.

**Matricular aluno + taxa de matrícula e mensalidade:**

**Processo**: atender futuro aluno.

**Evento**: futuro aluno faz perguntas.

**Objetivo**: atender solicitações do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente consulta os planos disponíveis em Planos e apresenta ao futuro aluno.

**Processo**: receber solicitação de matrícula.

**Evento**: futuro aluno solicita matrícula.

**Objetivo**: receber solicitação de matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe solicitação de matrícula do futuro aluno.
* Atendente retorna ficha de matrícula para o futuro aluno.

**Processo**: questionar se precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: atendente pergunta se futuro aluno precisa de ajuda com preenchimento da ficha de matrícula.

**Objetivo**: esclarecer eventuais dúvidas do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente pergunta se o futuro aluno precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: auxiliar preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: futuro aluno responde as perguntas.

**Objetivo**: auxiliar o futuro aluno com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente auxilia futuro aluno no preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: descartar matrícula por não pagamento da taxa de matrícula e mensalidade.

**Evento**: atendente descarta matrícula por não pagamento da taxa de matrícula e mensalidade

**Objetivo**: realizar matrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente descarta matrícula.

**Realizar treino e avaliação física:**

**Processo**: preparar treino.

**Evento**: professor entrega ficha de treino para o aluno.

**Objetivo**: preparar treino personalizado ao aluno.

**Trabalhador envolvido**: professor.

* Professor prepara treino para o aluno, e retorna uma ficha de treino.

**Processo**: questionar se deseja realizar avaliação física.

**Evento**: professor pergunta se aluno deseja realizar avaliação física.

**Objetivo**: realizar avaliação física do aluno.

**Trabalhador envolvido**: professor.

* Professor pergunta se aluno deseja realizar avaliação física para visualizar sua evolução física.

**Processo**: realizar avaliação física.

**Evento**: aluno retorna resposta positiva.

**Objetivo**: realizar avaliação física do aluno.

**Trabalhador envolvido**: professor.

* Professor realizar avaliação física do aluno, retornando um feedback.

**Realizar treino e avaliação física:**

**Processo**: preparar treino.

**Evento**: professor entrega ficha de treino para o aluno.

**Objetivo**: preparar treino personalizado ao aluno.

**Trabalhador envolvido**: professor.

* Professor prepara treino para o aluno, e retorna uma ficha de treino.

**Processo**: questionar se deseja realizar avaliação física.

**Evento**: professor pergunta se aluno deseja realizar avaliação física.

**Objetivo**: realizar avaliação física do aluno.

**Trabalhador envolvido**: professor.

* Professor pergunta se aluno deseja realizar avaliação física para visualizar sua evolução física.

**Processo**: não realizar avaliação física.

**Evento**: aluno retorna resposta negativa.

**Objetivo**: realizar avaliação física do aluno.

**Trabalhador envolvido**: professor.

* Professor não realizar avaliação física do aluno, retornando apenas o treino ao aluno.

**Notificar vencimento:**

**Processo**: notificar próximo vencimento.

**Evento**: financeiro notifica próximo vencimento

**Objetivo**: notificar vencimento da mensalidade do aluno, e evitar atrasos.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro notifica ao aluno o próximo vencimento de sua mensalidade.

**Receber pagamento:**

**Processo**: receber pagamento da mensalidade em dinheiro.

**Evento**: aluno efetua pagamento da mensalidade em dinheiro.

**Objetivo**: receber mensalidade do aluno.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro

* Gestor financeiro recebe pagamento da mensalidade em dinheiro, e retorna recibo de pagamento ao aluno.

**Receber pagamento:**

**Processo**: receber pagamento da mensalidade no cartão.

**Evento**: aluno efetua pagamento da mensalidade no cartão.

**Objetivo**: receber mensalidade do aluno.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro recebe pagamento da mensalidade no cartão.

**Processo**: enviar solicitação de operação de débito / crédito.

**Evento**: financeiro envia solicitação de operação de cartão.

**Objetivo**: enviar solicitação de operação de débito / crédito a provedora de cartões.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro aguarda retorno da solicitação de operação.

**Processo**: receber retorno da solicitação.

**Evento**: financeiro recebe retorno da solicitação de operação de cartão.

**Objetivo**: receber resposta da solicitação de operação da provedora de cartões.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro recebe retorno da operação, e retorna ao aluno um recibo de pagamento ou aviso de falha na operação.

**Notificar multa:**

**Processo**: notificar multa.

**Evento**: aluno não efetua pagamento da mensalidade.

**Objetivo**: notificar ao aluno a cobrança de multas por atraso na mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro notifica ao aluno eventuais multas por atraso.

**Processo**: bloquear acesso.

**Evento**: financeiro bloqueia acesso do aluno.

**Objetivo**: bloquear acesso do aluno por não pagamento da mensalidade e multas.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro bloqueia acesso do aluno.

**Processo**: receber pagamento de mensalidade + multa em dinheiro.

**Evento**: aluno efetua pagamento da mensalidade + multa em dinheiro.

**Objetivo**: receber pagamento da mensalidade do aluno.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro receber o pagamento da mensalidade e multa, da baixa e retorna recibo do pagamento.

**Processo**: desbloquear acesso.

**Evento**: financeiro desbloqueia acesso do aluno

**Objetivo**: desbloquear acesso do aluno após pagamento da mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro desbloqueia o acesso do aluno.

**Notificar multa:**

**Processo**: notificar multa.

**Evento**: aluno não efetua pagamento da mensalidade.

**Objetivo**: notificar ao aluno a cobrança de multas por atraso na mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro notifica ao aluno eventuais multas por atraso.

**Processo**: bloquear acesso.

**Evento**: financeiro bloqueia acesso do aluno.

**Objetivo**: bloquear acesso do aluno por não pagamento da mensalidade e multas.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro bloqueia acesso do aluno.

**Processo**: receber pagamento de mensalidade + multa no cartão.

**Evento**: aluno efetua pagamento da mensalidade + multa no cartão.

**Objetivo**: receber pagamento da mensalidade do aluno.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro receber o pagamento da mensalidade e multa.

**Processo**: envia solicitação de operação de débito / crédito.

**Evento**: financeiro envia solicitação de operação de cartão .

**Objetivo**: desbloquear acesso do aluno após pagamento da mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro aguarda retorno da solicitação de operação.

**Processo**: receber retorno da solicitação.

**Evento**: financeiro recebe retorno da solicitação de operação de cartão.

**Objetivo**: receber resposta da solicitação da operação.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro..

* Gestor financeiro recebe retorno da operação, e retorna ao aluno um recibo de pagamento ou aviso de falha na operação.

**Processo**: desbloquear acesso.

**Evento**: financeiro desbloqueia acesso do aluno

**Objetivo**: desbloquear acesso do aluno após pagamento da mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro desbloqueia o acesso do aluno.

**Notificar multa:**

**Processo**: notificar multa.

**Evento**: aluno não efetua pagamento da mensalidade.

**Objetivo**: notificar ao aluno a cobrança de multas por atraso na mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro notifica ao aluno eventuais multas por atraso.

**Processo**: bloquear acesso.

**Evento**: financeiro bloqueia acesso do aluno.

**Objetivo**: bloquear acesso do aluno por não pagamento da mensalidade e multas.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro bloqueia acesso do aluno.

**Processo**: trancamento de matrícula por inadimplência

**Evento**: financeiro efetua trancamento da matrícula por inadimplência

**Objetivo**: trancar matrícula do aluno por inadimplência.

**Trabalhador envolvido**: gestor financeiro.

* Gestor financeiro efetua trancamento da matrícula do aluno por inadimplência.

**Realizar trancamento de matrícula:**

**Processo**: receber solicitação de trancamento de matrícula.

**Evento**: aluno solicita trancamento de matrícula.

**Objetivo**: receber solicitação de trancamento de matrícula do aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe solicitação de trancamento de matrícula do aluno.

**Processo**: realizar trancamento de matrícula.

**Evento**: atendente retorna confirmação de trancamento da matrícula.

**Objetivo**: realizar o trancamento da matrícula do aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente realiza o trancamento da matrícula do aluno, e retorna a confirmação de trancamento.

**Processo**: bloqueio de acesso.

**Evento**: atendente bloqueia acesso do aluno.

**Objetivo**: bloquear acesso do aluno por trancamento de matrícula.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente bloqueia o acesso do aluno por trancamento da matrícula.

**Reativar matrícula ex aluno + mensalidade:**

**Processo**: atender ex aluno.

**Evento**: ex aluno faz perguntas.

**Objetivo**: atender solicitações do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente consulta os planos disponíveis em Planos e apresenta ao ex aluno.

**Processo**: receber solicitação de matrícula.

**Evento**: ex aluno solicita matrícula.

**Objetivo**: receber solicitação de matrícula do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe solicitação de matrícula do ex aluno.
* Atendente retorna ficha de rematrícula para o ex aluno.

**Processo**: questionar se precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: atendente pergunta se ex aluno precisa de ajuda com preenchimento de matrícula.

**Objetivo**: esclarecer eventuais dúvidas do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente pergunta se o ex aluno precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: auxiliar preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: ex aluno responde as perguntas.

**Objetivo**: auxiliar o ex aluno com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente auxiliar ex aluno no preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: realizar rematrícula.

**Evento**: ex aluno devolve ficha de matrícula preenchida

**Objetivo**: realizar rematrícula do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe ficha de matrícula preenchida e retorna as formas de pagamento ao ex aluno.

**Processo**: receber pagamento em dinheiro.

**Evento**: ex aluno efetua pagamento da mensalidade em dinheiro.

**Objetivo**: receber pagamento da mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe pagamento da mensalidade e retorna recibo do pagamento ao ex aluno.

**Processo**: liberar acesso.

**Evento**: atendente retorna senha de acesso ao ex aluno

**Objetivo**: finalizar matrícula do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente da baixa no pagamento do ex aluno e retorna senha de acesso ao aluno.

**Reativar matrícula ex aluno + mensalidade:**

**Processo**: atender ex aluno.

**Evento**: ex aluno faz perguntas.

**Objetivo**: atender solicitações do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente consulta os planos disponíveis em Planos e apresenta ao ex aluno.

**Processo**: receber solicitação de matrícula.

**Evento**: ex aluno faz solicitação de matrícula.

**Objetivo**: receber solicitação de matrícula do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe solicitação de matrícula do ex aluno.
* Atendente retorna ficha de rematrícula para o ex aluno.

**Processo**: questionar se precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: atendente pergunta se ex aluno precisa de ajuda com preenchimento da ficha de matrícula

**Objetivo**: esclarecer eventuais dúvidas do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente pergunta se o ex aluno precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: auxiliar preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: ex aluno responde as perguntas.

**Objetivo**: auxiliar o ex aluno com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente auxiliar ex aluno no preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: realizar rematrícula.

**Evento**: ex aluno devolve ficha de matrícula preenchida.

**Objetivo**: realizar rematrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe ficha de matrícula preenchida e retorna as formas de pagamento ao ex aluno.

**Processo**: enviar solicitação de operação de débito / crédito.

**Evento**: ex aluno efetua pagamento mensalidade no cartão.

**Objetivo**: receber pagamento da mensalidade.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe pagamento da mensalidade e retorna recibo do pagamento ao ex aluno.

**Processo**: receber retorno da solicitação.

**Evento**: provedora de cartões retorna resposta da operação solicitada.

**Objetivo**: receber resposta da solicitação de operação da provedora de cartões.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe resposta referente a solicitação da operação.

**Processo**: liberar acesso.

**Evento**: atendente retorna senha de acesso ao aluno.

**Objetivo**: finalizar matrícula do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente da baixa no pagamento do aluno, e retorna senha de acesso ao aluno.

**Reativar matrícula ex aluno + mensalidade:**

**Processo**: atender ex aluno.

**Evento**: ex aluno faz perguntas.

**Objetivo**: atender solicitações do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente consulta os planos disponíveis em Planos e apresenta ao ex aluno.

**Processo**: receber solicitação de matrícula.

**Evento**: ex aluno solicita matrícula.

**Objetivo**: receber solicitação de matrícula do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente recebe solicitação de matrícula do ex aluno.
* Atendente retorna ficha de rematrícula para o ex aluno.

**Processo**: questionar se precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: atendente pergunta se ex aluno precisa de ajuda com preenchimento da ficha de matrícula.

**Objetivo**: esclarecer eventuais dúvidas do ex aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente pergunta se o ex aluno precisa de ajuda com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: auxiliar preenchimento da ficha de matrícula.

**Evento**: ex aluno responde as perguntas.

**Objetivo**: auxiliar o ex aluno com o preenchimento da ficha de matrícula.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente auxiliar ex aluno no preenchimento da ficha de matrícula.

**Processo**: descartar matrícula por não pagamento da mensalidade.

**Evento**: atendente descarta matrícula por não pagamento da mensalidade

**Objetivo**: realizar rematrícula do futuro aluno.

**Trabalhador envolvido**: atendente.

* Atendente descarta matrícula.