**Processo de Venda**

1. **Cliente** → Representa as ações do comprador.
2. **Vendedor** → Faz a negociação e entrega do veículo.
3. **Financeiro** → Cuida dos pagamentos e aprova financiamentos.
4. **Administração** → Responsável pela documentação e formalização da venda.

**Distribuição dos Passos no BPMN**

**1. Início do Processo**

* **Cliente:** Pesquisa veículos no site ou visita o stand.
* **Vendedor:** Atende o cliente e fornece informações.

**2. Test-Drive e Avaliação (Se Aplicável)**

* **Cliente:** Solicita test-drive.
* **Vendedor:** Agenda e acompanha o test-drive.

**3. Negociação e Fechamento\*\***

* **Cliente:** Discute preços e formas de pagamento.
* **Vendedor:** Apresenta propostas e verifica possibilidade de desconto ou troca.
* **Financeiro:** Avalia e aprova financiamento, se necessário.

**4. Pagamento e Documentação**

* **Cliente:** Efetua o pagamento ou assina contrato de financiamento.
* **Financeiro:** Confirma pagamento ou processo de financiamento.
* **Administração:** Cuida da transferência do veículo e outros documentos.

**5. Entrega do Veículo**

* **Administração:** Finaliza toda a documentação.
* **Vendedor:** Entrega o veículo ao cliente e explica garantias.
* **Cliente:** Recebe o veículo e assina termo de recebimento.

**6. Pós-Venda**

* **Vendas:** Faz follow-up com o cliente.
* **Administração:** Disponibiliza suporte para possíveis dúvidas com a documentação.
* **Financeiro:** Caso seja financiamento, acompanha os pagamentos.

**Processo de Aquisição**

1. **Proprietário** → Representa o proprietário do veículo (particular ou empresa) que deseja vender ao stand.
2. **Administração** → Responsável por verificar a legalidade e documentação do veículo.
3. **Financeiro** → Avalia e processa o pagamento.
4. **Vendedor**→ Analisa o veículo, negocia preço e decide pela compra.

**Distribuição dos Passos no BPMN**

**1. Identificação da Necessidade de Compra**

* **Vendedor**: Analisa a disponibilidade e define os tipos de veículos necessários.
* **Vendedor**: Pesquisa fornecedores ou recebe propostas de venda.

**2. Avaliação do Veículo**

* **Proprietário:** Apresenta o veículo ao stand com detalhes (modelo, ano, preço, etc.).
* **Vendedor**: Avalia estado do carro (quilometragem, motor, histórico de acidentes, etc.).
* **Administração**: Verifica a legalidade do veículo (documentos, multas, registo de propriedade).

**3. Negociação e Aprovação da Compra**

* **Vendedor**: Discute preço com o proprietário.
* **Financeiro**: Avalia orçamento disponível e aprova ou recusa a compra.

**4. Formalização e Pagamento**

* **Administração**: Prepara contrato de compra e transferência de propriedade.
* **Proprietário**: Assina contrato e entrega o veículo ao stand.
* **Financeiro**: Efetua pagamento ao proprietário.

**5. Receção e Integração do Veículo no Stock**

* **Vendedor**: Regista o novo veículo no sistema do stand.
* **Administração**: Atualiza documentação do veículo para o nome do stand.

**Observação:**

* Se o veículo não passar na **avaliação legal ou técnica**, o processo é cancelado.
* Caso a negociação falhe, o stand pode buscar outro fornecedor ou renegociar.

**Processo de Aluguer**

1. **Cliente** → Pessoa interessada no aluguer do veículo.
2. **Administração** → Responsável pela documentação e contratos.
3. **Financeiro** → Processa pagamentos e cauções.
4. **Gestão de Frota** → Libera e recebe os veículos alugados.

**Distribuição dos Passos no BPMN**

**1. Solicitação do Aluguer**

* **Cliente**: Escolhe o veículo disponível para aluguer.
* **Administração**: Verifica disponibilidade e requisitos (idade mínima, carta de condução).

**2. Negociação e Aprovação**

* **Cliente**: Escolhe a duração do aluguer e aceita termos do contrato.
* **Financeiro**: Calcula o valor total e confirma o pagamento (caução, taxa de aluguer).
* **Administração**: Emite contrato e regista no sistema.

**3. Entrega do Veículo**

* **Gestão de Frota**: Prepara o veículo (inspeção, limpeza, abastecimento).
* **Cliente**: Retira o veículo e assina termo de responsabilidade.

**4. Devolução do Veículo**

* **Cliente**: Retorna o veículo na data combinada.
* **Gestão de Frota**: Verifica o estado do carro (combustível, danos, quilometragem).
* **Financeiro**: Retém ou devolve caução, conforme necessário.

**5. Encerramento do Processo**

* **Administração**: Atualiza o estado do veículo no sistema.
* **Gestão de Frota**: Disponibiliza o veículo para novo aluguer.

**Processo de Pré-vendas e Garantias**

1. **Cliente** → Proprietário do veículo comprado no stand.
2. **Administração** → Regista pedidos e gere a documentação da garantia.
3. **Suporte Técnico** → Realiza diagnósticos e eventuais reparos no veículo.
4. **Financeiro** → Aprova orçamentos e pagamentos, se necessário.

**Distribuição dos Passos no BPMN**

**1. Acompanhamento do Cliente**

* **Administração**: Regista a venda no sistema e agenda um follow-up com o cliente.
* **Cliente**: Recebe contato do stand para avaliação da satisfação.

**2. Solicitação de Garantia ou Reclamação**

* **Cliente**: Reporta um problema com o veículo ou solicita um serviço coberto pela garantia.
* **Administração**: Regista a solicitação e verifica as condições da garantia.

**3. Avaliação e Diagnóstico**

* **Suporte Técnico**: Examina o veículo e identifica o problema.
* **Administração**: Confirma se o reparo está dentro da garantia ou se há custos adicionais.

**4. Aprovação e Reparação**

* **Se coberto pela garantia**:
  + **Suporte Técnico**: Realiza o reparo sem custo para o cliente.
  + **Administração**: Atualiza status da garantia.
* **Se não coberto pela garantia**:
  + **Financeiro**: Emite orçamento e aguarda aprovação do cliente.
  + **Cliente**: Decide se deseja pagar pelo serviço.

**5. Conclusão do Serviço**

* **Suporte Técnico**: Finaliza a reparação e testa o veículo.
* **Cliente**: Retira o carro e confirma a resolução do problema.
* **Administração**: Atualiza o sistema e encerra o chamado.

**Observações:**

* O processo pode incluir **serviços extras**, como extensão de garantia ou assistência adicional.
* Caso o cliente **não esteja satisfeito**, o processo pode levar a um novo diagnóstico ou negociação de solução.
* Se o problema for crítico e **exigir troca do veículo**, a administração pode avaliar a substituição conforme as políticas do stand.