

AULA ATIVIDADE ALUNO



**Curso:
Análise e Desenvolvimento
de Sistemas**

Disciplina: Análise e Modelagem de Sistemas

Teleaula: 02 – Processos de Negócio

Caro Aluno,

A partir da descrição do estudo de caso a seguir, faça:

1. A descrição do processo de negócio “Devolver Veículo”, no formato do roteiro *Business Process Modeling Notation* (BPMN).
2. Elabore o *Business Process Diagram* (BPD – Diagrama de Processo de Negócio) referente ao processo de negócio “Devolver Veículo”.

Descrição do Estudo de Caso – Locadora de Veículos:

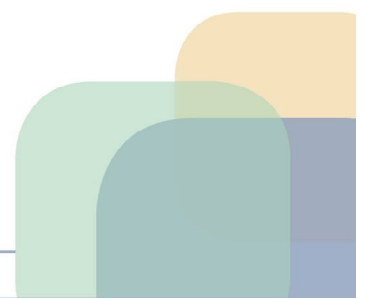
Uma locadora aluga carros aos clientes previamente cadastrados. Os clientes podem ser pessoas físicas ou jurídicas. Um cliente físico é descrito por: nome, idade, endereço completo, país, telefone residencial, celular, CPF, RG, profissão, endereço eletrônico e situação (aprovado, preferencial, inadimplente ou encerrado). Um cliente jurídico é descrito por: razão social, nome fantasia, endereço completo, país, telefone, fax, CNPJ, inscrição estadual, ramo de atividade, contato, endereço eletrônico e situação (aprovado, preferencial, inadimplente ou encerrado). Um cliente pode alugar vários carros.

Os carros são descritos pela placa, ano, modelo, descrição, km, preço por km, situação (disponível, alugado, em manutenção ou encerrado), taxa diária, observações e sua imagem.

Um Cliente com cadastro aprovado pode realizar reservas por telefone. Cada reserva corresponde a um carro. O sistema deverá disponibilizar o serviço de cadastro de cliente e realização de reservas pela Web também, sendo que, após confirmação da reserva o cliente receberá um e-mail com os dados da reserva.

Caso um carro, disponível, seja escolhido pelo cliente este é alugado/locado, mediante a assinatura do contrato de locação e vistoria do veículo, registra-se o código do aluguel, km atual, a data inicial e data prevista de devolução. Cada aluguel corresponde a um carro.

Quando o cliente devolve o carro, o cliente informa a forma de pagamento, a quilometragem do veículo é conferida e registrada, registra-se a data de devolução, é calculado o valor total do aluguel e um recibo é emitido, baseado nos kms rodados e nos dias em que ficou com o carro. O sistema deve disponibilizar consultas e relatórios aos funcionários e gerentes.



Formato do Roteiro *Business Process Modeling Notation* (BPMN):

| PROCESSO/AGENTE | | NÚMERO/PROCEDIMENTO |
|-----------------|--------------------|---|
| Vendas | Chefe de Vendas | 1. Relacionar clientes a serem visitados |
| | | 2. Designar um vendedor para as visitas |
| | | 3. Entregar ao vendedor a relação de visitas |
| | Vendedor | 4. Elaborar roteiro de visitas para o dia |
| | | 5. Iniciar as visitas do dia |
| | | 6. Ir a cada um dos clientes |
| | | 7. Verificar se tem algum pedido a fazer |
| | | 7.1. Se tem: |
| | | 7.1.1. Emitir pedido de produtos com todos os dados do cliente |
| | | 7.2. Se não tem pedido: |
| | | 7.2.1. Registrar apenas a visita |
| | | 8. Voltar para a empresa |
| | | 9. Entregar os pedidos ao chefe de vendas (seguir fluxo em 10) |
| | Chefe de Vendas | 10. Receber pedidos |
| | | 11. Separar pedidos em dois lotes: (a) vendas diretas; (b) financiadas |
| | | 12. Enviar vendas financiadas para o setor análise de crédito |
| | | 13. Enviar vendas diretas para o setor de PCP |
| Finanças | Análise de Crédito | 14. Analisar cada pedido de venda |
| | | 15. Separar os pedidos em dois grupos: (a) financiados; (b) recusados |
| | | 16. Encaminhar financiados para a Produção (PCP) |
| | | 17. Encaminhar recusados direto aos clientes |
| Produção | PCP Fábrica | 18. Receber os pedidos de encomenda |
| | | 19. Planejar a produção |
| | | 20. Encaminhar para a fábrica os pedidos |
| | | 21. Fabricar os produtos encomendados |
| | | 22. Embalar produtos |
| | | 23. Identificar cada produto na embalagem com código do cliente |
| | | 24. Enviar para a expedição os produtos e para o faturamento os pedidos |
| Faturamento | Emissão de NF | 25. Emitir Nota Fiscal dos pedidos |
| | | 26. Enviar NF para expedição |
| Expedição | Recebimento | 27. Receber produtos da fábrica e pedidos do faturamento |
| | Entrega | 28. Emitir etiqueta de identificação do cliente e endereço de entrega |
| | | 29. Enviar para o cliente |
| | | 30. Encerrar procedimento |



Bom trabalho!

Prof^a. Iolanda Cláudia Sanches Catarino

