**Descrição dos Processos de Negócio**

**Evento:** Cliente agenda serviço

**Objetivo:** Realizar o agendamento dos serviços

**Trabalhadores Envolvidos:** Recepção

* Cliente entra em contato com a barbearia e solicita o agendamento informando o serviço, o especialista, data e hora.
* Recepção verifica se o especialista atende ao(s) serviço(s) e se possui agenda disponível e, informa o cliente o status do agendamento.
  + Se o especialista não atende ao serviço solicitado, a recepção informa ao cliente quais especialistas atendem ao serviço informado.
  + Se o especialista solicitado não possui agenda disponível, a recepção informa ao cliente quais especialistas estão disponíveis.
  + Se o especialista solicitado não possui agenda disponível, a recepção informa ao cliente a agenda disponível do especialista.

**Evento:** Cliente cancela agendamento

**Objetivo:** Realizar o cancelamento do agendamento

**Trabalhadores Envolvidos:** Recepção

* Cliente entra em contato com a barbearia e solicita o cancelamento do agendamento informando o serviço, o especialista, data e hora.
* Recepção retira o compromisso da agenda do especialista a partir das informações fornecidas pelo cliente e, informa ao cliente a confirmação do cancelamento.

**Evento:** Especialista executa serviço

**Objetivo:** Executar o serviço agendado

**Trabalhadores Envolvidos:** Especialista e Recepção

* Cliente comparece a barbearia no horário agendado.
  + Se o cliente atrasar mais de 15 minutos, a barbearia aplicará as regras de cancelamento por ausência descrita na Política de Cancelamento.
* O especialista executa o serviço agendado.
  + Se o especialista não comparecer na data e hora agendada, a barbearia aplicará as regras de cancelamento por ausência descrita na Política de Cancelamento.

**Evento:** Cliente realiza pagamento

**Objetivo:** Receber o pagamento de serviços e produtos

**Trabalhadores Envolvidos:** Caixa

* Cliente comparece ao caixa para realizar o pagamento.
* Caixa faz o levantamento dos serviços realizados pelo cliente
* Caixa faz o levantamento de quais produtos foram comprados pelo cliente
* Caixa informa o valor total a ser pago pelo cliente
* Caixa pergunta a forma de pagamento ao cliente.
  + Se o cliente for pagar em cartão de crédito ou débito, caixa passa o cartão na máquina correspondente ao cartão.
  + Se o cartão de crédito ou débito não for aceito pela barbearia, caixa informa ao cliente que o cartão não é aceito e verifica com o cliente outra forma de pagamento.
  + Se o cartão de crédito ou débito não autorizar o pagamento a caixa informa ao cliente que a cobrança não foi realizada e verifica com o cliente outra forma de pagamento.
  + Se o cliente pagar em dinheiro, caixa verifica se há troco para o cliente.
* Caixa imprime a nota fiscal e entrega ao cliente.

**Evento:** Barbearia cancela agendamento

**Objetivo:** Realizar o cancelamento do agendamento

**Trabalhadores Envolvidos:** Recepção

* Recepção entra em contato com o cliente e informa o motivo do cancelamento.
* Recepção pergunta ao cliente se ele gostaria de realizar um novo agendamento em outra data e horário.
  + Se o cliente quiser realizar um novo agendamento recepção agenda na data, horário e com o especialista escolhido pelo cliente e informa ao cliente as informações do novo agendamento.
* Recepção retira o compromisso da agenda do especialista e informa ao cliente a confirmação do cancelamento.

**Evento:** Cliente compra produto

**Objetivo:** Vender produtos

**Trabalhadores Envolvidos:** Recepção

* Cliente realiza o pedido de compra.
* Recepção verifica se o produto possui a quantidade solicitada em estoque.
  + Se o produto não tiver a quantidade disponível em estoque, recepção informa ao cliente a quantidade disponível e verifica com o cliente se ele deseja adquirir essa quantidade, se o cliente não desejar adquirir a quantidade disponível, recepção cancela a venda.
* Recepção separa os produtos comprados e encaminha o cliente ao caixa para pagamento.
* Após o pagamento recepção entrega os produtos ao cliente.

**Evento:** Barbearia compra produto

**Objetivo:** Realizar compra de produto

**Trabalhadores Envolvidos:** Recepção/Proprietário

* Recepção faz o levantamento de todos os produtos que precisam ser repostos.
* Recepção entra em contato com o fornecedor e verifica se possui os produtos e as quantidades disponíveis.
  + Se o fornecedor não tiver as quantidades ou produtos disponíveis verifica com o proprietário se pode ser adquirida a quantidade e os produtos disponíveis que o fornecedor possui ou se entra em contato com outro fornecedor.
  + Se o fornecedor não tiver o produto recepção cancela a solicitação de compra.
* Recepção realiza a solicitação de compra.

**Evento:** Barbearia trata pedido de compra

**Objetivo:** Tratar e confirmar o pedido de compra com fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:** Recepção/Proprietário

* Recepção recebe do fornecedor as informações das quantidades dos produtos comprados, valor unitário e valor total da compra.
* Recepção analisa as informações recebidas do fornecedor.
  + Se a recepção concordar com as informações enviadas, confirma a compra dos produtos.
  + Se a recepção não concordar com as informações enviadas, cancela a compra dos produtos.