18. Descrição dos Processos de Negócio

**Tirar Dúvidas**

**Evento:** Cliente envia dúvidas.

**Objetivo:** Tirar dúvidas dos clientes sobre algum produto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista

Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações de **produtos**.

**Tirar Dúvidas**

**Evento:** Cliente envia dúvidas.

**Objetivo:** Tirar dúvidas dos clientes sobre algum serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Farmacêutico
  + Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações de **serviços**.

**Tirar Dúvidas**

**Evento:** Cliente envia dúvidas.

**Objetivo:** Tirar dúvidas dos clientes sobre algum compra.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Caixa
  + Fornece **resposta** ao cliente podendo consultar as informações da **compra**.

**Analisar Produtos**

**Evento:** Cliente solicita compra de produto.

**Objetivo:** Verificar os produtos que o cliente quer comprar para obter informações adicionais, tais como Receita e Detalhes de um documento com foto e/ou Detalhes do Cliente para cadastramento no site do Fabricante ou do Ministério da Saúde nos programas Farmácia Popular.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + Coloca os produtos solicitados para a compra no depósito de dados **compra**.
  + Analisar cada **produto** para verificar se há necessidade de informações adicionais.
    - Há necessidade de obter os detalhes do cliente para cadastrá-lo no Fabricante:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando os seus detalhes.
    - Há necessidade de obter receita e detalhes do doc com foto:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando receita e detalhes do doc com foto.

**Analisar Orçamento do Serviço**

**Evento:** Cliente solicita compra de serviço.

**Objetivo:** Verificar os serviços que o cliente desejacomprar para obter informações adicionais, tais como Receitas e Detalhes de um documento com foto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Farmacêutico
  + Avalia receita e separa os produtos e serviços colocando-os no depósito de dados **compra**
  + Analisa cada **serviço** para verificar se há necessidades de informações adicionais.
    - Há necessidade de obter receita e detalhes do doc com foto:
      * Faz **questionamentos** ao cliente solicitando receita e detalhes do doc com foto.

**Encomenda de Produtos**

**Evento:** Cliente solicita encomenda de produtos

**Objetivo:** Verificar os produtos que o cliente desejaencomendar para obter informações sobre a encomenda.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente
  + Avalia a encomenda, o **produto** no fornecedor, verificando saldo, valor, desconto, condição de pagamento e prazo de entrega.
  + Fornece ao cliente o **orçamento,** e aguarde aprovação.
  + Após aprovação, fornece ao cliente **recibo da encomenda.**

**Tirar Dúvida(Encomenda)**

**Evento:** Cliente aguarda conferencia da encomenda

**Objetivo:** Conferenciar a encomenda do cliente, avaliando se os dados do recibo estão de acordo com a encomenda a ser entregue.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + Avalia do dados da **encomenda** no **setor de recebimento,** e entrega ao cliente após tudo conferido.
  + Entrega ao cliente a **nota fiscal da encomenda.**

**Analisar Forma de Pagamento**

**Evento:** Cliente efetua o pagamento do produto e/ou serviço.

**Objetivo:** Verificar a forma de pagamento que o cliente deseja, verificar dados do cliente para inclusão da Nota Fiscal eletrônica.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Caixa
  + Analisa a forma de pagamento da **compra**, verifica se o cliente deseja inserir **NF-e** no **pagamento.**
  + Recebe o pagamento do cliente e de acordo com o método de pagamento, **retorna o troco** ao cliente.

**Tirar Dúvida(Devolver produto)**

**Evento:** Cliente solicita devolução do produto.

**Objetivo:** Verificar o motivo da devolução e acordar com o cliente o que ele deseja realizar.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + Analisa a **solicitação de devolução**, verificando se o produto esta em conformidade com a política de devolução.
  + **Questiona o cliente sobre a devolução do produto,** obtendo uma resposta sobre a efetivação da devolução.
  + Efetua a **troca por outro produto** ou realiza **devolução do dinheiro.**

**Tirar Dúvidas(Trocar Produto)**

**Evento:** Cliente solicita troca do produto.

**Objetivo:** Verificar o motivo da troca e informa ao cliente a possibilidade de troca por produto de igual valor ou produto de valor maior com pagamento da diferença do valor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + Analisa a **solicitação de troca**, verificando se o produto esta em conformidade com a política de devolução.
  + **Questiona o cliente sobre a troca do produto,** obtendo uma resposta sobre a efetivação da troca.
  + Efetua a **troca por outro produto de igual valor** e finaliza o processo
  + Efetua a **troca por outro produto de valor maior** e solicita pagamento da diferença do valor.

**Cotar**

**Evento:** Comprar Produtos do fornecedor.

**Objetivo:** Comprar os produtos faltantes, de encomenda e produtos de alta lucratividade verificando em cada fornecedor o que lhe garante uma alta rentabilidade e melhor investimento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente
  + Efetua **cotação** dos **produtos** avaliando em cada **fornecedor condições de pagamento, prazo de entrega e** melhor desconto.
  + **Solicita pedido dos produtos** no fornecedor que lhe oferecer a maior vantagem dentro do buscado, garantindo a melhor compra pra cada pedido.

**Confirmar**

**Evento:** Recepcionar os pedidos entregues pelo fornecedor.

**Objetivo:** Verificar conformidade entre o pedido recebido e os dados do pedido, avaliando qualidade dos produtos e

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + Avalia e efetua a **confirmação do recebimento** e conformidade da entrega.
  + Verifica se há necessidade de **devolver pedido** avaliando possível **desacordo comercial, erro, atraso ou pedido não solicitado.**
  + **Separa produtos** deposita no setor de encomendas o que for parte de encomenda e/ou armazena no **estoque** o que não for encomenda.

**Pedir Solicitação do Código de Devolução**

**Evento:** Solicitar o código de devolução.

**Objetivo:** Solicitar ao fornecedor, o código de devolução, para realizara devolução.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Balconista
  + **Solicita código para devolução**, aguarda o retorno da resposta do fornecedor, e **gera nota fiscal de devolução b1.**
  + Inicia o processo de preparação da devolução.

**Preparar a Devolução dos Produtos**

**Evento:** Inicia a preparação da devolução.

**Objetivo:** Preparar a devolução de acordo com o solicitado pelo fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Farmacêutico
  + **Aguarda coleta,** já com a **nota fiscal de devolução b1** pronta, juntamente com a cópia da nota fiscal de compra e a embalagem da devolução processada conforme solicitado na carta de coleta.
  + **Assina e carimba via da devolução** e recebe do fornecedor, **via assinada de recebimento da devolução.**