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 Serviços**

**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.

**Receber 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.**

Michele fazer essa etapa(devolução do produto)

**Efetuar a troca do produto**

**Evento:**

**Objetivo:**

**Trabalhadores Envolvidos:**