**Analisar Produto**

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

**Objetivo:** Verificar os produtos que o cliente quer comprar para obter informações adicionais.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Verificar se os produtos solicitados pelo cliente podem ser atendidos.
    - Se não puder ser atendido, então recusa o pedido e finaliza.
  + Gera o orçamento e envia o orçamento para o cliente.

**Receber Resposta Orçamento**

**Evento:** Cliente envia resposta

**Objetivo:** Receber a resposta do cliente aprovando ou não o orçamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Com a resposta fornecida pelo cliente, o depósito de dados **Orçamento** é iniciado

**Cadastrar Cliente no Site do Fabricante/MS**

**Evento:** Informar os detalhes do cliente

**Objetivo:** Enviar os dados do cliente ao Fabricante/MS para iniciar o cadastro do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Verificar se produtos solicitados necessitam Cadastrar Cliente no Site doFabricante/MS e enviar os dados do cliente, atualizando o depósito de dados Orçamento.

**Tentar Novamente Cadastrar o Cliente**

**Evento:** Fabricante/ Ministério da Saúde informa um erro no cadastramento.

**Objetivo:** Verificar o erro e informar ao cliente a impossibilidade do cadastro.

* **Balconista**
  + Tentar novamente cadastrar o cliente no site do Fabricante/MS.
    - Caso de erro novamente, informar ao cliente a impossibilidade no cadastro + consequências, atualizando o depósito de dadosOrçamento.

**Cobrar Receita e Detalhe dos Doc com foto**

**Evento:** Fabricante/ Ministério da Saúde informa a confirmação do cadastro.

**Objetivo:** Verificar a confirmação do cadastro e cobrar a receita e os detalhes do documento com foto para formalizar o cadastramento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Fabricante/Ministério da Saúde envia uma confirmação do cadastro.
  + É solicitado ao cliente receita + detalhes doc com foto, atualizando o depósito de dados Orçamento.

**Registrar Detalhes da Receita**

**Evento:** Cliente envia receita + detalhes do documento com foto.

**Objetivo:** Registrar os detalhes da receita e formalizar a compra dos produtos.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Receber e registrar todos os detalhes da receita fornecida pelo cliente no site do Fabricante/MS, atualizando o depósito de dados Orçamento.

**Entregar produto**

**Evento:** Balconista entrega produto.

**Objetivo:** Avaliar qual o tipo do produto e direcionar ao caixa ou entregar diretamente ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Verificar se o produto é produto especial, direcionando o produto ao caixa.
    - Caso o produto não seja especial, entrega o produto diretamente ao cliente, atualizando o depósito de dados Orçamento.

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Solicitar ao Cliente que Aguarde**

**Evento:** Cliente solicita encomenda de produtos

**Objetivo:** Solicitar que o cliente aguarde enquanto é verificado no fornecedor se há disponibilidade, valor, condição de pagamento necessária para realizar a encomenda.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente** 
  + Fazer a Solicitação ao cliente que aguarde um momento, consultando o depósito de dados Produto.

**Verificar Orçamento com Fornecedor**

**Evento:** Cliente espera a verificação do orçamento.

**Objetivo:** Solicitação de orçamento ao departamento de compras dos produtos solicitados para encomenda.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + Fazer solicitação de orçamento ao departamento de Compras e atualizar o depósito de dados solicitação de encomenda.

**Informar ao Cliente Orçamento**

**Evento:** Departamento de Compras envia resposta.

**Objetivo:** Receber a resposta do orçamento e informar ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + Informar ao Cliente o Orçamento e aguardar a resposta do cliente atualizar o depósito de dados Solicitação de Encomenda.

**Finalizar Solicitação**

**Evento:** Cliente reprova o orçamento.

**Objetivo:** Finalizar a solicitação da encomenda.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + Cancelar a solicitação de encomenda pela **reprovação do orçamento** por parte do cliente.
  + Consultar e atualizar o depósito de dados **Solicitação de Encomenda.**

**Realizar Encomenda**

**Evento:** Cliente aprova o orçamento.

**Objetivo:** Realizar a encomenda do produto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + Realizar a encomenda após a aprovação do cliente, consultando o depósito de dados Solicitação de Encomenda.
  + É solicitada a encomenda no Departamento de Compras.

**Registrar Encomenda**

**Evento:** Departamento de Compras envia a resposta.

**Objetivo:** Registrar a encomenda após a resposta positiva do departamento de compras.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O departamento de compras envia uma resposta e a encomenda é registrada e o depósito de dados Encomenda.

**Registrar Pagamento**

**Evento:** Gerente realiza a cobrança da encomenda ao cliente.

**Objetivo:** Registrar o pagamento da encomenda.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O gerente solicita a cobrança ao Registrar Pagamento.
    - Cliente faz o pagamento.
  + Depois de efetuar o pagamento é consultando e atualizando os depósitos de dados Encomenda e Orçamento.

**Registrar Encomenda**

**Evento:** Gerente entrega o recibo de encomenda ao cliente.

**Objetivo:** Registrar a encomenda e entregar ao cliente o recibo comprovante da encomenda

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O gerente entrega ao cliente o recibo de encomenda.
  + Consultar e atualizar o depósito de dados Orçamento.

**------------------------------------------------------------------------------------------------**

**Verificar Recibo**

**Evento:** Cliente entrega o recibo da encomenda.

**Objetivo:** Verificar o recibo para que a encomenda possa ser entregue ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O cliente envia o recibo, e o recibo da encomenda é verificado.
  + O balconista solicita que o cliente aguarde a conferência, e atualiza o depósito de dados Encomenda.

**Solicitar Encomenda no Setor**

**Evento:** Balconista solicita a retirada da encomenda no setor de recebimento

**Objetivo:** Solicitar a retirada da encomenda e verificar se está correto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Fazer a solicitação da retirada da encomenda ao Setor de Recebimento e efetuar a conferência da encomenda.
  + Atualizar os depósitos de dados Encomenda e Setor de Recebimento.

**Entregar Encomenda**

**Evento:** Setor de Recebimento envia a encomenda conferida ao balconista

**Objetivo:** Recepcionar a encomenda e entregar a encomenda ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Entregar a encomenda ao cliente e atualizar o depósito de dados Setor de Recebimento.
    - Após a entrega o serviço é finalizado.

----------------------------------------------------------------------------------------------------

**Analisar Orçamento dos Serviços**

**Evento:**Cliente solicita orçamento do serviço.

**Objetivo:** Analisar os serviços solicitados pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + O cliente faz a solicitação de orçamento do serviço, o farmacêutico analisa os serviços e fornece ao cliente o orçamento
  + O farmacêutico atualiza os depósitos de dados Serviço e Orçamento.

**Solicitar Serviço**

**Evento:**Cliente solicita o serviço.

**Objetivo:** Verificar se o serviço necessita de receita e documento com foto para ser executado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + Cliente faz a solicitação de serviço, o farmacêutico confere nos depósitos de dados do Orçamento, Serviço e Receita.

**Solicitar Receita e Detalhes do Doc com Foto**

**Evento:** Farmacêutico faz solicitação de receita e detalhes do documento com foto.

**Objetivo:** Receber a receita e o documento para iniciar o procedimento do serviço solicitado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + O farmacêutico solicita a receita e detalhes do documento com foto, e atualiza o depósito de dados Receita.

**Registrar Detalhes da Receita**

**Evento:** Cliente fornece receita + detalhe do dos com foto.

**Objetivo:** Receberos detalhes da receita e do doc com foto e registrar.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + O cliente entrega a receita + detalhes do doc com foto para que o farmacêutico registre e atualize o depósito de dados Protocolo do Serviço.

**Registrar Pagamento**

**Evento:** Cliente efetua pagamento.

**Objetivo:** Registrar o pagamento efetuado pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa**
  + O cliente faz o pagamento e o caixa realiza o registro do pagamento do serviço solicitado, atualizando os depósitos de dados Protocolo do Serviço e Orçamento.

**Realizar o Serviço**

**Evento:** Farmacêutico efetua o serviço e entrega o protocolo ao cliente.

**Objetivo:** Realizar o serviço solicitado pelo cliente e entregar o protocolo do serviço efetuado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + Farmacêutico atualiza o depósito de dados Orçamento, realiza o serviço.
  + O serviço efetuado mais o protocolo do serviço é enviado ao cliente.
    - O serviço é finalizado.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Receber Detalhes da Encomenda**

**Evento:** Setor de atendimento envia detalhes da encomenda.

**Objetivo:** Enviar detalhes da encomenda ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O setor de atendimento envia os detalhes da encomenda, e os depósitos de dados Orçamento e Encomenda são atualizados.

**Receber Produto Especial**

**Evento:** Setor de atendimento envia produto especial.

**Objetivo:** Receber produto especial para entregar posteriormente ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista:**
  + Avaliar se o setor de atendimento enviou algum produto especial consultando depósito de dados Produto Especial e atualizando o depósito de dados de Orçamento.

**Registrar Pagamento**

**Evento:** Cliente solicita forma de pagamento.

**Objetivo:** Registrar a forma de pagamento solicitado pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa**
  + O cliente solicita as formas de pagamento, o caixa confere no depósito de dados Formas de Pagamento.
  + Caixa envia as formas de pagamento ao cliente.

**Receber Pagamento em Dinheiro**

**Evento:** Cliente entrega o dinheiro.

**Objetivo:** Receber o pagamento em dinheiro do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa**
  + O cliente entrega o dinheiro ao caixa, e confere o pagamento no depósito de dados Orçamento e Pagamento.
  + O caixa entrega o troco mais o recibo fiscal.

**Receber Pagamento em Cartão Crédito/Débito**

**Evento:** Cliente entrega cartão.

**Objetivo:** Receber o pagamento verificando a opção de pagamento em cartão de Crédito ou Débito.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa**
  + Cliente entrega o cartão ao caixa como forma de pagamento, o depósito de dados Pagamento é atualizado.
  + Uma solicitação é enviada à operadora do cartão para que o pagamento seja aprovado.

**Analisar Resposta da Transação**

**Evento:** Operadora do cartão envia uma resposta.

**Objetivo:** Analisar a resposta da transação para verificar se não houve falhas.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa**
  + A operadora do cartão envia uma resposta e o depósito de dados é conferido.
  + Caso aprovado, o caixa envia o recibo do cartão ao cliente.
    - Caso não, informa ao cliente que foi recusado e finaliza.

**Gerar NF-e**

**Evento:** Cliente solicita nf-e.

**Objetivo:** Enviar a nota fiscal referente ao pagamento efetuado pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa** 
  + O cliente faz a solicitação do nf-e, o caixa atualiza o depósito de dados Nota Fiscal.
  + O cpf do cliente é enviado para o SEFAZ.

**Reenviar CPF**

**Evento:** SEFAZ envia resposta de erro.

**Objetivo:** Tentar novamente enviar o cpf do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa** 
  + O SEFAZ envia a resposta de erro para o CPF do cliente.
  + O CPF do cliente é enviado novamente, e o depósito de dados Nota Fiscal é atualizado.

**Receber Resposta**

**Evento:** SEFAZ envia resposta.

**Objetivo:** Receber a resposta da nota fiscal enviada.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa** 
  + Receber a resposta do SEFAZ, gerar a nota fiscal da compra e entregá-la junto com o produto ao cliente.
  + O caixa atualiza o depósito de dados Nota Fiscal.
    - O serviço se encerra.

--------------------------------------------------------------------------------------------------

**Analisar Produto**

**Evento:** Cliente faz a solicitação de devolução do produto.

**Objetivo:** Analisar o produto avaliando se é possível efetuar a devolução.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O cliente faz a solicitação da devolução do produto, o produto é analisado, é verificado o depósito de dados Devolução e produto.
  + Se o produto passar em todos os requisitos, o balconista aceita a devolução.
    - Caso o produto não passe na análise o produto é recusado e o serviço finalizado.

**Reembolsar Pagamento em dinheiro**

**Evento:** Cliente solicita reembolso em dinheiro.

**Objetivo:** Reembolsar o cliente com dinheiro.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O balconista atualiza os bancos de dados Devolução e Reembolso e faz a devolução do pagamento em dinheiro ao cliente.

**Reembolsar Pagamento em Cartão**

**Evento:** Caixa efetua a devolução do valor ao cartão do cliente.

**Objetivo:** Devolver o valor referente a devolução do produto devolvido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa**
  + O caixa verifica o depósito de dados Reembolso e pede a Operadora do Cartão a solicitação do estorno ,código da transação, cartão.
  + A operadora do cartão envia ao caixa a confirmação da venda estornada mais o comprovante.
  + Caixa envia comprovante do estorno do cartão ao cliente.
    - Finaliza o serviço.

-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Analisar Produto**

**Evento:** Cliente faz solicitação de troca do produto.

**Objetivo:**  Analisar o produto avaliando se é possível efetuar a troca.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + Cliente envia a solicitação de troca do produto mais o produto para análise, e atualiza no depósito de dados Produto e Troca.
  + Se o produto passar por todos os requisitos a troca será aceita.
    - Se o produto não passar nos requisitos o produto será recusado e o serviço será finalizado.

**Efetuar Troca**

**Evento:** O caixa entrega o produto ao cliente.

**Objetivo:** Entregar o produto relativo a troca.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Caixa**
  + O caixa analisa o depósito de dados Trocas e Orçamento, e envia o produto ao cliente.
    - O serviço é finalizado.

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Analisar o que Comprar**

**Evento:** Gerente analisa produtos requisitados para compra.

**Objetivo:**  Verificar quais produtos devem ser cotados e pedidos ao fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O gerente analisa os depósitos de dados Encomendas, Listar Compras, Produto.

**Solicitar Orçamento**

**Evento:**Gerente solicita cotação do pedido.

**Objetivo:** Cotar produtos, descontos, prazos de pagamento e modos de pagamento de cada fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O gerente analisa a Lista de Compra, Fornecedor, Produto, Solicitação de Orçamento e enviou a solicitação de cotação do pedido.

**Receber Orçamento**

**Evento:**  Fornecedor envia orçamento do pedido.

**Objetivo:** Receber e avaliar o orçamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O fornecedor envia o orçamento ao gerente que atualizou o depósito de dados Produto, Solicitação de Orçamento e Orçamento.

**Realizar Pedido**

**Evento:** Gerente efetua pedido de compra com fornecedor.

**Objetivo:** Realizar o pedido de compra ao fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O gerente atualiza os depósitos de dados Produto, Orçamento, Pedido de Compra, Lista de Compras e Fornecedor e envia o pedido de compra ao fornecedor.

**Pagar Compra**

**Evento:** Cliente faz o pagamento da compra.

**Objetivo:** Efetuar o pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Gerente**
  + O fornecedor envia boleto, é analisado no depósito de dados Contar e Pagar e envia o boleto ao Setor Financeiro.
    - Após realizar o pedido encerra o serviço.

---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Verificar**

**Evento:** Balconista verifica pedidos.

**Objetivo:** Verificar os dados do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O fornecedor envia o produto mais nota fiscal, e o balconista confere no depósito de dados Pedidos.
  + O fornecedor aceita os produtos.
    - O fornecedor recusa o produto e finaliza.

**Aceitar**

**Evento:** Fornecedor aceita o pedido.

**Objetivo:** Aceitar o pedido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O balconista atualiza o depósito de dados Recebimento de Pedidos e envia ao fornecedor o canhoto assinado e carimbado.

**Recusar Total**

**Evento:** O balconista recusa.

**Objetivo:** Recusar produtos que não são compatíveis.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O balconista confere o depósito de dados Recebimento do Pedido, e manda ao cliente o motivo da recusa no verso da nota fiscal.

**Informar Sobre Recusa**

**Evento:** Informar a recusa.

**Objetivo:** Informar ao cliente a recusa.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + O balconista atualiza o depósito de dados Recebimento do Pedido e envia ao Setor de Recebimento a informação da recusa, cópia de dados e boletos.

**Separar Produtos**

**Evento:** Balconista separa produtos

**Objetivo:** Após a confirmação do pedido o fornecedor libera o processo de separação

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista**
  + Setor de Atendimento envia a verificação de produtos encomendados.
  + O balconista atualiza os depósitos de dados Encomenda e Produto.
    - O processo é finalizado.

------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Solicitar código de Devolução**

**Evento:** Fornecedor recebe solicitação de código

**Objetivo:** Ao fazer troca do produto o fornecedor solicita o código de devolução, gerando esse código é gerado a nota fiscal B1.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista** 
  + O balconista atualiza o depósito de dados Devolução, e envia o código de devolução ao fornecedor.

**Gerar Nota Fiscal B1**

**Evento:** Fornecedor solicita dados da nota fiscal b1

**Objetivo:** Solicitação é enviada e gerado a nota fiscal b1

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista** 
  + O fornecedor envia solicitação dos dados da nota fiscal B1 e atualiza o depósito de dados Devolução e Nota Fiscal b1 Devolução.
  + O balconista envia a nota fiscal B1 ao Fornecedor.

**Receber código de Devolução**

**Evento:** Fornecedor recebe solicitação de código

**Objetivo:** Solicitar ao fornecedor o código de Devolução

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Balconista** 
  + O fornecedor envia código ao balconista que atualiza o depósito de dados Devolução.
  + O balconista envia ao Setor de Recebimento o comunicado de devolução e a cópia da nota de devolução.
    - Finaliza o serviço.

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Utilizar Código de Devolução**

**Evento:** Farmacêutico utiliza código de devolução (prof, aqui ficamos com a mesma dúvida sobre qual evento inicia o processo.)

**Objetivo:** Utilizar o código de devolução fornecido pelo fornecedor para iniciar o preparo da devolução.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + O farmacêutico utiliza o código de devolução para preparar a devolução, atualizando o depósito de dados Devolução.

**Separar a Devolução dos Produtos + Nota Fiscal b1**

**Evento:** Farmacêutico envia nota fiscal b1 + devolução para fornecedor.

**Objetivo:** Separar os produtos pertencentes à devolução e anexar a nota b1 a serem enviados ao fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + O farmacêutico envia a nota fiscal b1 + devolução ao fornecedor, atualizando depósito de dados Nota Fiscal b1 Devolução

**Registrar Devolução**

**Evento:** Fornecedor envia confirmação da devolução + informação de saldo/crédito.

**Objetivo:** Receber a confirmação da devolução e saldo/crédito.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Farmacêutico**
  + O fornecedor envia a confirmação da devolução mais informação de saldo/crédito e atualiza o depósito de dados Devolução.
    - Finaliza o serviço.