**Analisar Produto**

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

**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**

**Analisar produtos,** verificando maiores detalhes e fornecer **orçamento** ao **cliente**, atualizando o depósito de dados **Produto** e **Orçamento**

**Receber Resposta Orçamento**

**Evento:** Cliente envia resposta

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Analisar a **resposta** do cliente, atualizando o depósito de dados **Orçamento.**

**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 do Fabricante/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.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Receber o erro do cadastro inicial e informar ao cliente a **impossibilidade no cadastro + consequências**, atualizando o depósito de dados **Orçamento.**

**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**

Avaliar a **confirmação do cadastro** e efetuar a **solicitação de 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.**

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, solicitando ao **Departamento de Compras**.

Consultar e atualizar o depósito de dados **Solicitação de Encomenda** e **Encomenda.**

**Registrar Encomenda**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

**Registrar Encomenda** solicitada pelo cliente**.**

Consultar e atualizar 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**

Solicitar **cobrança** ao **Registrar Pagamento,** que recebe **pagamento,** 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**

Entregar 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**

**Verificar Recibo** da encomenda.

Fazer **solicitação para que aguarde conferência**, atualizando o depósito de dados **Encomenda**.

**Conferir 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**

Conferir Encomenda no Setor e fazer a solicitação da retirada da encomenda no Setor de Recebimento.

Entregar **Encomenda** ao **Cliente.**

Atualizar o Depósito de dados **Setor de Recebimento.**

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

**Analisar Orçamento dos Serviços**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Farmacêutico**

Analisar serviços e fornecer ao cliente o **orçamento do serviço.**

Atualizar depósito 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**

Receber **solicitação de serviço,** verificar se serviço necessita de receita e documento com foto.

Atualizar os 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**

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

Registrar a **receita + detalhes do doc com foto,** atualizando o depósito de dados **Protocolo do Serviço.**

**Registrar Pagamento**

**Evento:** Cliente efetua pagamento.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Caixa**

Realizar 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**

Fornecer ao cliente o **serviço efetuado + protocolo de serviço,** atualizar o depósito de dados **Orçamento.**

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

**Receber Detalhes da Encomenda**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Verificar os **detalhes da encomenda,** consultando e atualizando o depósito de dados **Orçamento** e **Encomenda.**

**Receber Produto Especial**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista:**

Avaliar se a compra possui 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**

Realizar a **cobrança** e registrar atualizando o depósito de dados **Orçamento**.

**Receber Pagamento em Dinheiro**

**Evento:** Cliente entrega o dinheiro.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Caixa**

Analisar o depósito de dados **Orçamento** para verificar o valor a ser cobrado,atualizando o depósito de dados **Pagamento.**

Enviar ao cliente o **troco + 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**

Informa o cliente que existe a opção depagamento em cartão de crédito/débito,atualizando o depósito de dados de **Pagamento.**

Receber o pagamento com **cartão**, atualizando o **depósito de dados Pagamento.**

**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**

Analisar o depósito de dados **Pagamento** para que seja enviado o **recibo do cartão** ao cliente.

**Gerar NF-e**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Caixa**

Solicita o **cpf do cliente**  e o informa ao SEFAZ.

Atualizar o depósito de dados da **Nota Fisca**l**.**

**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.

Atualizar o depósito de dados **Nota Fiscal.**

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

**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**

Realizar a **análise** do produto para constatar se é possível efetuar a devolução.

Consultar o depósito de dados **Produto** e atualizar o depósito de dados **Devolução.**

**Receber Produto**

**Evento:** Cliente entrega produto para devolução.

**Objetivo:** Receber o produto a ser devolvido.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Receber o produto a ser devolvido e atualizar o depósito de dados **Devolução**.

**Reembolsar Cliente**

**Evento:** Caixa efetua a devolução do dinheiro ao cliente.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Caixa**

Consultar o depósito de dados **Devolução,** realizar a devolução do pagamento ao cliente e atualizar o depósito de dados **Reembolso**

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

**Analisar Produto**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

Fazer **questionamento** aocliente.

Realizar a **análise** do produto para constatar se é possível efetuar a troca.

Atualiza o depósito de dados **Produto.**

**Receber Produto**

**Evento:** Cliente entrega produto para troca.

**Objetivo:** Receber o produto da troca.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

Recepciona o **produto** da troca, consultando e atualizando os depósitos de dados **Produto** e **Troca.**

**Trocar produto Igual Valor**

**Evento:** Cliente solicita a troca por produto do mesmo valor.

**Objetivo:** Efetuar a troca do produto por outro de igual valor, efetuar a troca e entregar o produto ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

Verificar o valor dos produtos consultando o depósito de dados **Troca.**

Entregar o **produto**  ao cliente, efetuando a troca.

**Trocar Produto Valor Maior**

**Evento:** Cliente solicita a troca por produto mais caro.

**Objetivo:** Efetuar a troca do produto por outro de valor superior, cobrar a diferença do valor e entregar o produto ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

Receber **solicitação de troca por produto mais caro,** faz a **cobrança** da diferença de valor do produtoe atualiza os depósitos de dados **Troca.**

Efetuar  **cobrança**  da diferença do valor entre os produtos.

Atualizar o depósito de dados **Orçamento.**

**Registrar Pagamento**

**Evento:**  Cliente envia pagamento.

**Objetivo:**  Receber e registrar o pagamento da diferença de valores entre os produtos.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Caixa**

Receber o pagamento e atualizar o depósito de dados **Orçamento.**

**Efetuar Troca**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Caixa**

Entregar o **produto** ao **Cliente.**

Atualizar o depósito de dados **Orçamento.**

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

**Analisar o que Comprar**

**Evento:** Gerente analisa produtos requisitados para compra.(Prof, aqui ficamos meio confusos em como verificar qual evento inicia esse PN, pq não tem fluxo nesse caso)

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

Analisar os produtos e suas quantidades, consultando o depósito de dados **Encomenda** e atualizando o depósito de dados **Lista de Compra.**

**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**

Realizar cotação dos produtos, consultando e atualizando os depósitos de dados **Lista de Compra, Fornecedor, Produtos** e **Solicitação de Orçamento.**

**Receber Orçamento**

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

Verifica cada **orçamento** recebido e analisa a melhor opção de compra, atualizando os depósitos de dados **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**

Verificar no depósito de dados **Encomenda** o produto encomendado pelo cliente.

Verificar no depósito de dados **Lista de Compra** a listagem diária de compras.

Atualizar o depósito de dados **Pedido de Compra** e consultar o depósito de dados **Fornecedor**.

Efetuar o **pedido de compra.**

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

**Confirmar**

**Evento:** Fornecedor envia confirmação dos dados do pedido.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Avaliar o pedido **confirmado** e atualizar o depósito de dados **Pedido.**

**Recepcionar**

**Evento:** Fornecedor envia pedido.

**Objetivo:** Receber o pedido entregue pelo fornecedor.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Receber os produtos que o **fornecedor** enviou e atualizar odepósito de dados **Recebimento do Pedido.**

**Confirmar Recebimento**

**Evento:** Fornecedor recebe confirmação do recebimento

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Informara **confirmação do pedido** ao **fornecedor,** atualizando os depósitos de dados **Encomenda e Recebimento do Pedido.**

**Separar produtos**

**Evento:** Setor de Atendimento envia verificação de produtos encomendados.

**Objetivo:** Verificar os detalhes de cada produto recebido e quantidades, separando os produtos encomendados.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Verificar detalhes no depósito de dados **Encomenda.**

Separar produtos encomendados**,** atualizando o depósitode dados **Estoque.**

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

**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**

Enviar **solicitação de código** 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**

Verificar os detalhes da **solicitação dos dados da nota fiscal b1**

**Gerar Nota fiscal B1** eretorna **dados** ao **fornecedor** e atualiza depósito de dados **Nota Fiscal B1 Devolução e** depósito de dados **Devolução.**

**Receber código de Devolução**

**Evento:** Fornecedor recebe solicitação de código

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

**Receber Código de Devolução** atualiza depósito de dados Devolução e

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

**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**

Utilizar 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**

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**

Receber a confirmação da devolução, atualizando o depósito de dados de **Devolução**.

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