**TRATAR VENDA**

**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**.

Recebe a **resposta** cliente e atualiza o depósito de dados **Orçamento**

Verifica se produtos solicitados necessitam **Cadastrar Cliente no Site do Fabricante/MS.**

Fornecer os **detalhes do cliente** para cadastramento.

**Fabricante/ Ministério da Saúde**  informa **erro,** gerando **impossibilidade no cadastro + consequências.**

**Fabricante/ Ministério da Saúde**  informa **confirmação**

**do cadastro,** atualiza o depósito de compras **Orçamento** efaz **solicitação de receita + detalhes doc com foto**

Recebe do cliente **receita + detalhes do doc com foto** e inicia o **Registrar Detalhes da Receita,** atualizando o depósito de dados **Orçamento.**

Verifica se o produto é **produto especial e** direciona ao  **caixa.**

Entrega o **produto** ao cliente.

**REGISTRAR ENCOMENDA**

**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**

Verificar os produtos solicitados para encomenda consultando o orçamento junto ao **Departamento de Compras**.

Armazenar no depósito de dados **Solicitação de encomenda**

**Informar ao Cliente o Orçamento** e aguardar a **resposta** do cliente.

Cancelar a solicitação de encomenda pela **reprovação do orçamento** do cliente

Realizar a encomenda após a **aprovação do cliente**.

Atualizar o depósito de dados **Encomenda.**

O **Departamento de Compras** envia **resposta** e inicia o **Registrar Encomenda.**

O cliente recebe **cobrança** ao **Registrar Pagamento,** que recebe **pagamento** e atualiza os depósitos de dados **Encomenda** e **Orçamento.**

O cliente recebe o **recibo de encomenda.**

**Entregar Produto Encomendado ao cliente**

**Evento:** Cliente envia 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** e atualizar o deposito de dados da encomenda.

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

Depois da **encomenda conferida** o Setor de Recebimento vai **Entregar Encomenda** ao **Cliente**

**Fornecer serviços específicos ao cliente**

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

**Objetivo:** Analisar os serviços solicitados pelo cliente, verificar se o serviço necessita de receita e documento com foto, fornecer protocolo de serviço ao cliente após término do serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Farmacêutico**

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

Receber **solicitação de serviço,** atualizando os depósitos de dados do **Orçamento, Serviço e Receita.**

**Solicitar Receita e Detalhes do Doc com Foto,** atualizando depósito de dados **Receita**.

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

**Registrar Detalhes da Receita,** atualizando o depósito de dados **Protocolo do Serviço.**

**Realizar o Serviço,**  Atualizando o depósito de dados **Orçamento.**

Fornecer ao cliente o **serviço realizado + protocolo de serviço**

**Receber Pagamento**

**Evento:**Cliente solicita forma de pagamento

**Objetivo:**Verificar a forma de pagamento que pode ser no dinheiro ou no cartão de Débito/Crédito

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Caixa**

Analisar depósito de dados o

**Orçamento** e recebe **detalhes da Encomenda.**

**Verificar** no depósito de dados **Encomenda** se faz parte do **produto especial.**

Faz parte **produto especial**, e atualiza o depósito de dados **Orçamento**

**Solicitar formas de pagamento** atualiza o depósito de dados do **Orçamento** faz **cobrança** e **registra o pagamento.**

verifica depósito de dados **Pagamento** e atualiza r**ecebe em dinheiro** retorna o **troco ao cliente + recibo fiscal.**

Cliente **solicita forma de pagamento** no **cartão de credito / debito.**

**Solicita** autorização na **Operadora do cartão.**

**Resposta** atualizando depósito de dado **Pagamento** e **Analisa a Resposta da Transação.**

**Analizar Resposta da Transação,** gerao **recibo cartão.**

Cliente faz **solicitação de nf-e** e atualiza depósito de dados **Nota Fiscal**

**Fornecer cpf cliente,**  SEFAZ envia **resposta** atualizando depósito de dados **Nota Fiscal**.

**Recebe Resposta**  atualiza depósito de dados **Nota Fiscal e gera nota fiscal.**

**Receber devolução do produto**

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

**Objetivo:** Deixar o cliente satisfeito e o ressarcir.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Ao **Analisar Produto** no depósito de dados **Produto** é enviado uma **análise** do produto para o cliente

O **Cliente** envia o **produto** para o depósito de dados **Devolução**.

Quando o depósito de dados **Receber o Produto**, ele vai enviar ao depósito de dados **Reembolso**

O depósito de dados **Reembolso** irá **Reembolsar o Cliente** fazendo a **devolução do dinheiro** para o **Cliente.**

**Efetuar a troca do produto**

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

**Objetivo:**  Efetuar a troca do produto que esteja com defeito, avariado ou produto aberto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

Verificar no depósito de dados **Produto** a **solicitação da troca do produto.**

Fazer **questionamento** aocliente.

Autoriza o recebimento a **Receber Produto,** atualiza depósito de dados **Troca.**

Fazer **solicitação de troca por produto do mesmo valor** ou fazer **solicitação de troca por produto mais caro,** faz a **cobrança** do valor restante do maior valor do produtoe atualiza depósito de dados **Troca.**

Fazer **pagamento, registra Pagamento e** atualizar depósito de dados **Orçamento.**

Ao **Efetuar troca** o cliente recebe o **produto.**

**Realizar o pedido dos produtos**

**Evento:** Análise da listagem de compra

**Objetivo:**  Realizar orçamento ao fornecedor de produtos com falta no estoque ou produtos encomendados pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Gerente**

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

Há produto encomendado ,e **Analisa o que comprar.**

Verifique no depósito dados **Lista de Compra** e **f**az **solicitação de cotação do produto.**

Fornecedor envia **orçamento** e atualiza depósito de dados **Solicitação de Orçamento.**

**Recebe Orçamento,** atualiza depósito de dados **Orçamento** e verifica no depósito de dados **Lista de compra** e **Realiza o pedido** ao **Fornecedor.**

**Recepcionar os pedidos**

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

**Objetivo:** Recepcionar os pedidos solicitados para armazenar no estoque

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Balconista**

Verificar no depósito de dados **Pedido** os pedidos solicitados**.**

O fornecedor **verifica** a **confirmação dos dados do pedido.**

**Confirmar** e **atualizar depósito de dados Pedido.**

Fornecedor envia **pedido e Recepciona no depósito de dados**

**Recebimento do Pedido.**

Informar a **confirmação do pedido ao fornecedor** atualiza depósito de dados **Encomenda.**

O setor de atendimento faz a **verificação de produtos encomendados. Separar produtos** e atualizar depósito de 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**

Verificar depósito de dados **Devolução** envia a **solicitação de código ao**

**fornecedor.**

Enviar **solicitação da nota fiscal b1.**

Ao solicitar **Gera Nota Fiscal B1** que manda **dados ao fornecedor.**

Enviar para **Receber Código de Devolução** para atualizar depósito de dados Nota Fiscal B1 Devolução e enviar ao **Setor de Recebimento**

**Preparar Devolução**

**Evento:** Fornecedor utiliza código de devolução

**Objetivo:** Separar os produtos para a devolução junto com a nota fiscal

**Trabalhadores Envolvidos:**

**Farmacêutico**

**Utilizar o Código de Devolução** será redirecionado para o depósito de dados **Devolução**

Quando **Separar a Devolução dos Produtos + Nota Fiscal b1,** isso tudo será redirecionado ao **Fornecedor**

Realizar a **confirmação da devolução + informação de saldo/crédito**

**Registrar Devolução** e conferi no depósito de dados de **Devolução**