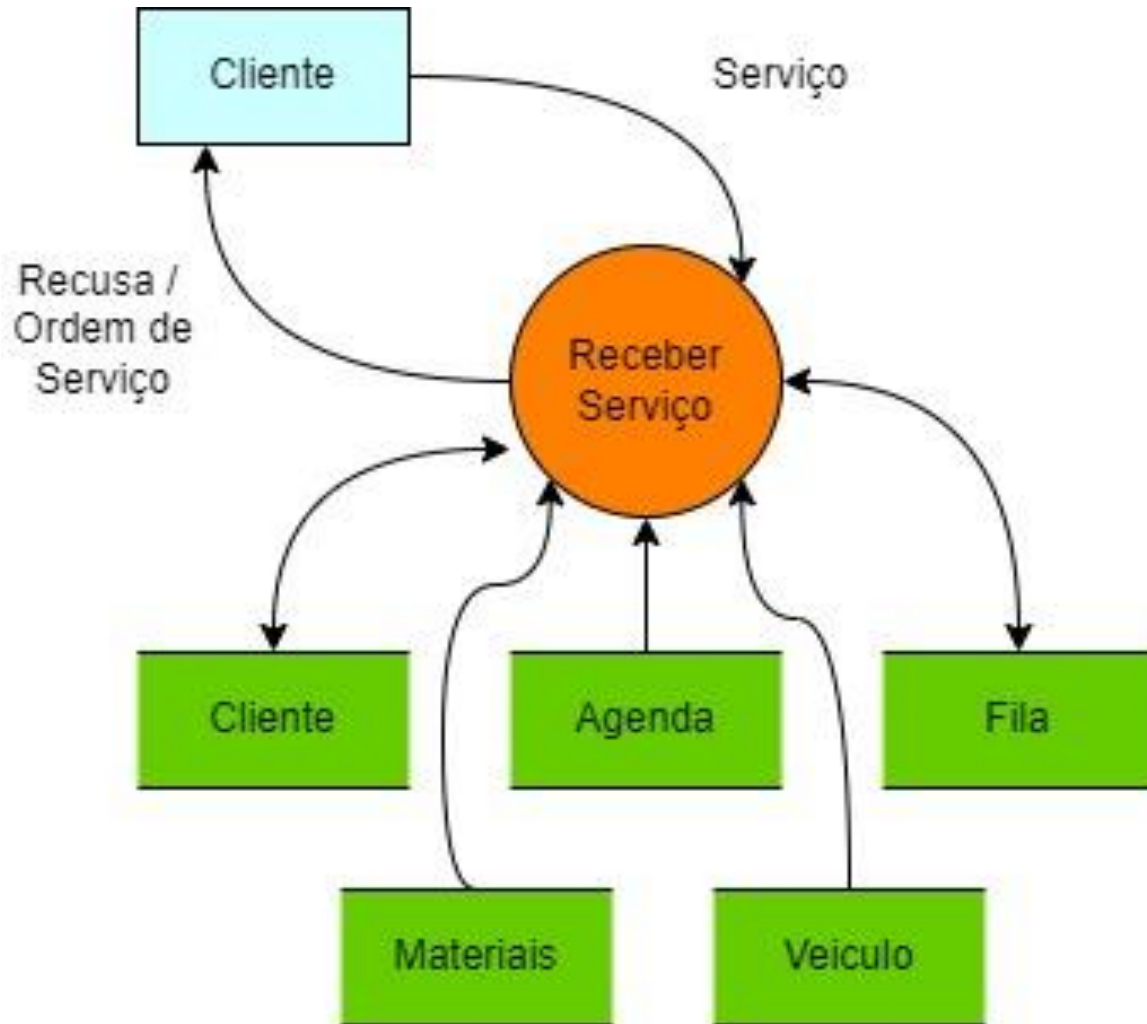




# Descrição dos Processos de Negócio

---





## Receber Serviço

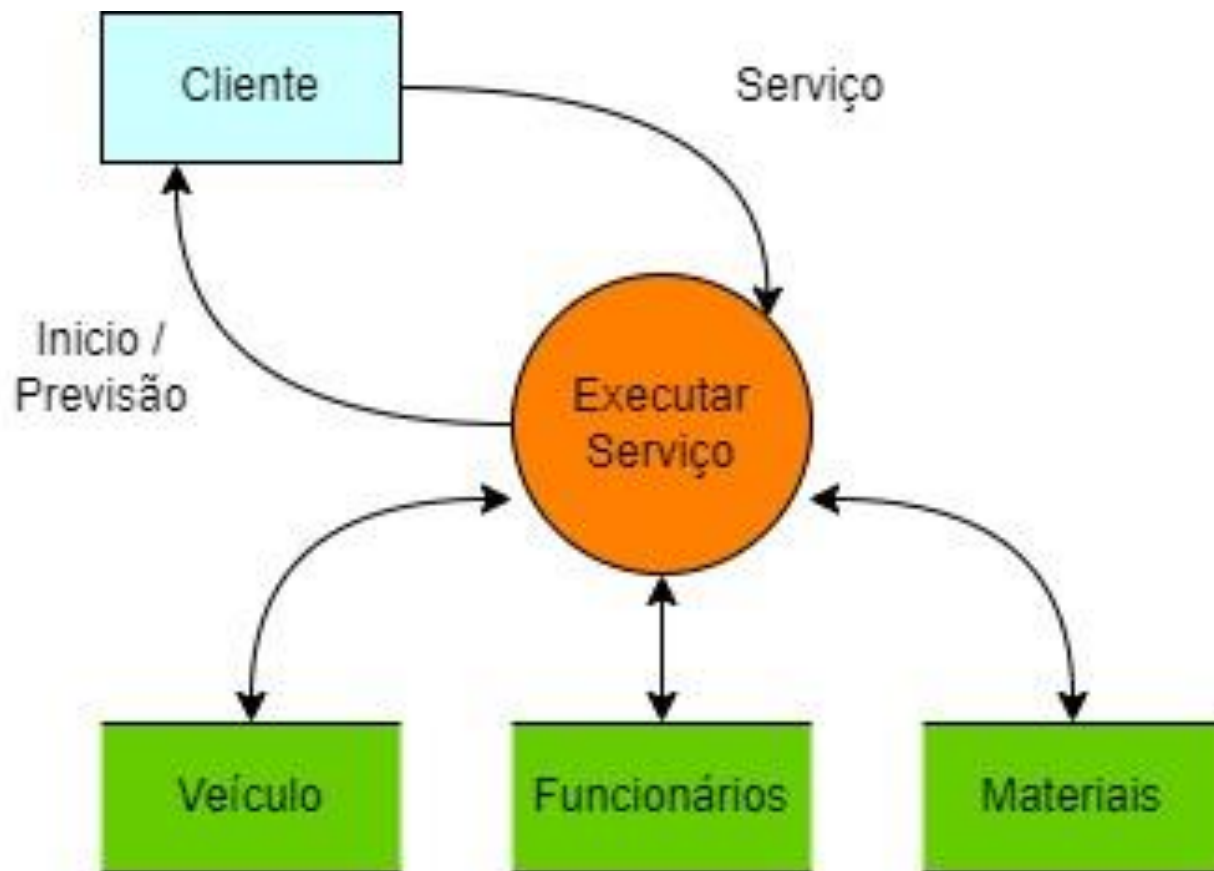
**Evento:** Empresa recebe serviço.

**Objetivo:** Contratação do serviço pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

### - Recepcionista

- Verifica o tipo de serviço a ser realizado no veículo. Se a empresa não realizar, informa o cliente e não inicia orçamento.
- Cadastra/atualiza as informações do cliente e veículo para orçamento.
- Informa opções para agendamento do serviço.



## Executar Serviço

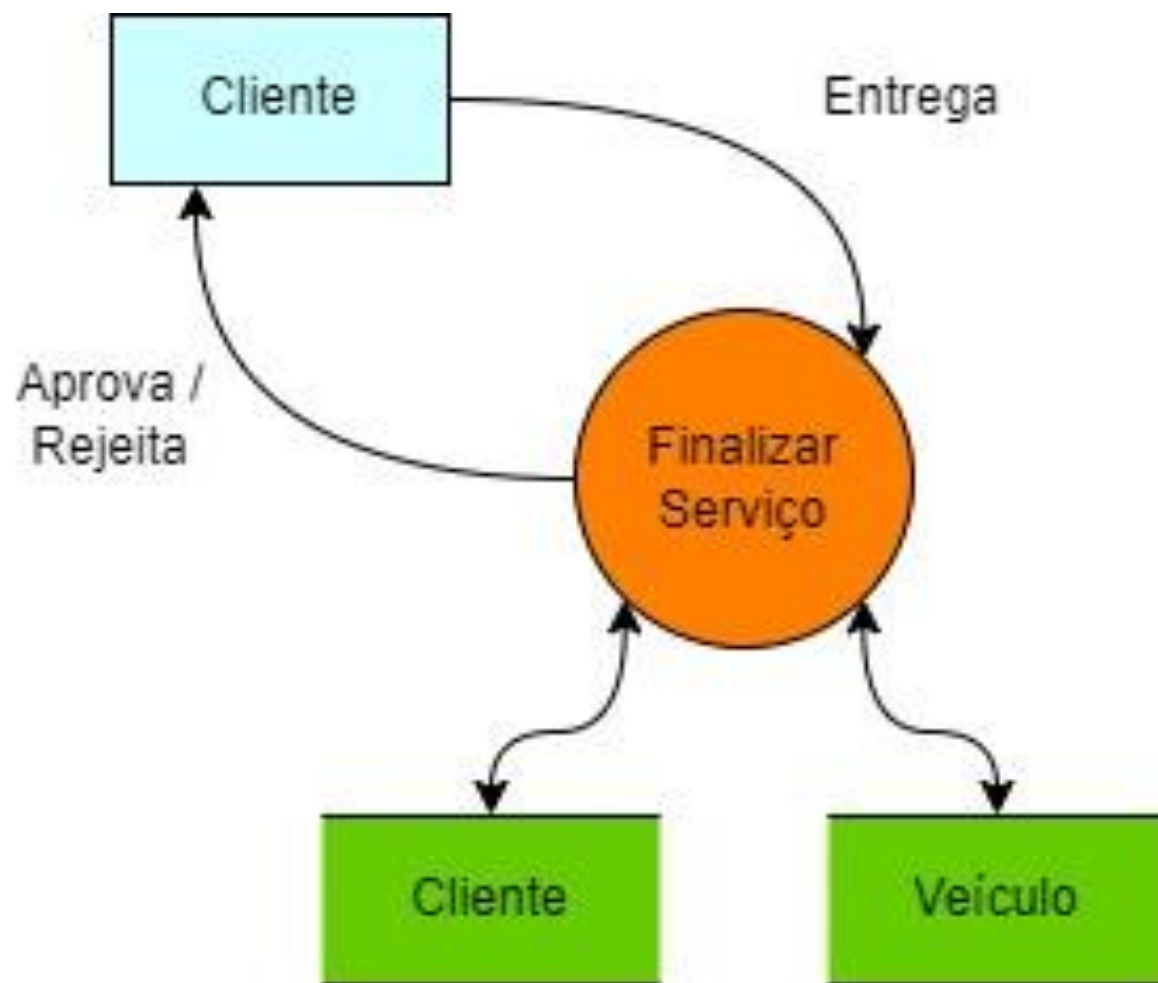
**Evento:** Empresa realiza serviço.

**Objetivo:** Executar serviço no veículo do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

### - *Detailers*

- Verifica o tipo de serviço a ser realizado no veículo, e separa os materiais para iniciar.
- Executa o informado na Ordem de Serviço, e se necessário informa sobre andamento do serviço.
- Informa quando o serviço é finalizado.



## **Finalizar Serviço**

**Evento:** Empresa finaliza serviço.

**Objetivo:** Finalizar serviço no veículo do cliente.

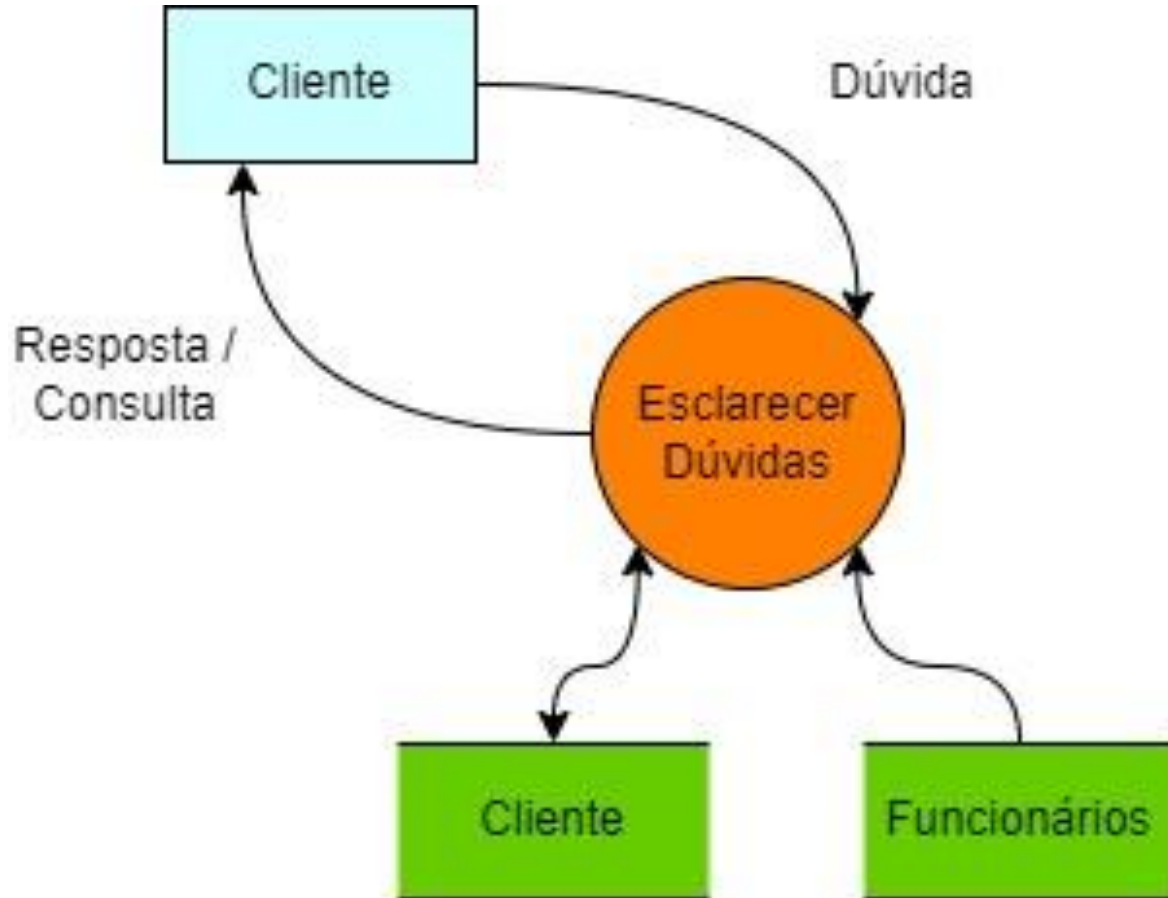
**Trabalhadores Envolvidos:**

### **- Detailers**

- Informa quando o serviço é finalizado. É feita uma conferência, caso seja identificado algum defeito o serviço é refeito. Caso não haja defeito, informa a recepcionista para comunicar o cliente.

### **- Recepcionista**

- Entra em contato com o cliente para retirada do veículo e posterior pagamento dos serviços.



## **Esclarece Dúvidas**

**Evento:** Empresa esclarece dúvidas de clientes.

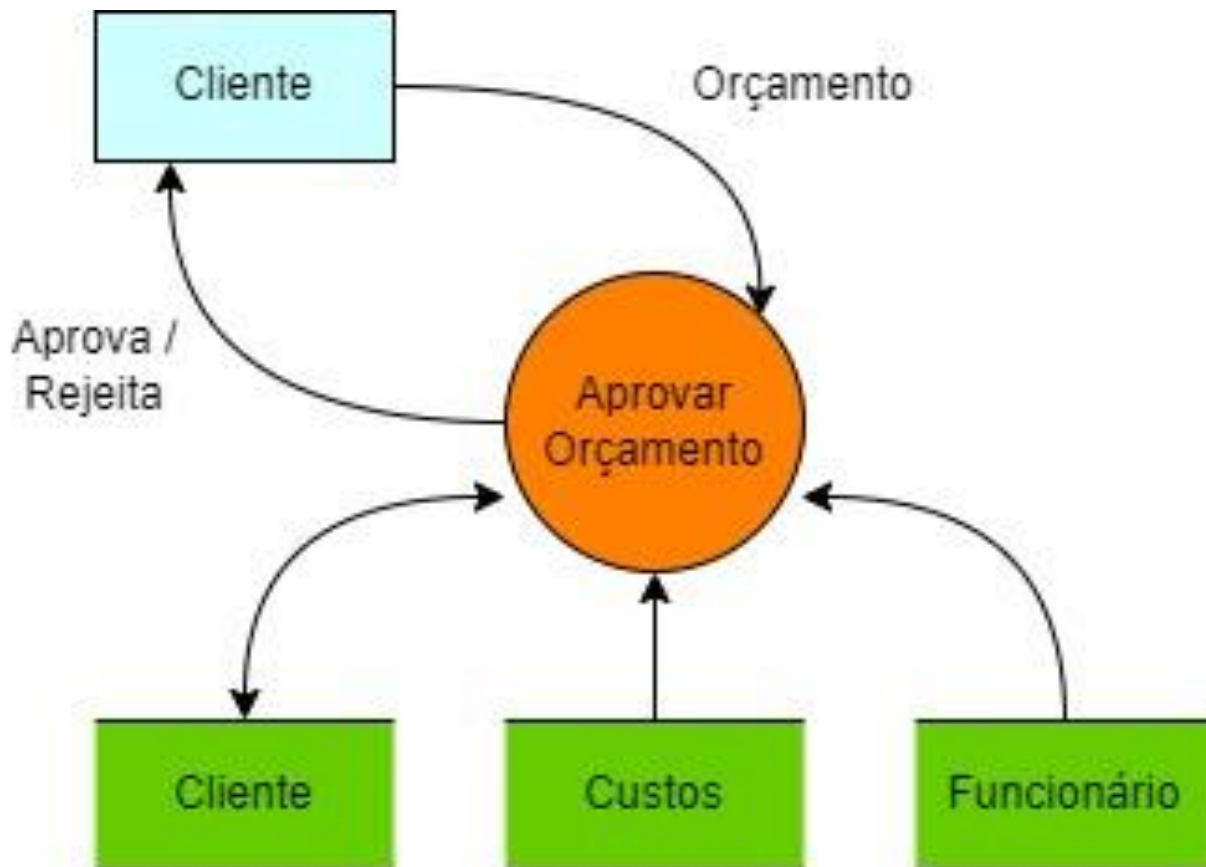
**Objetivo:** Informar e esclarecer cliente.

### **Trabalhadores Envolvidos:**

#### **- Recepcionista**

- Informa cliente quando é questionada. Caso não saiba a informação, questiona *detailers* ou pesquisa sobre o assunto.





## Aprovar Orçamento

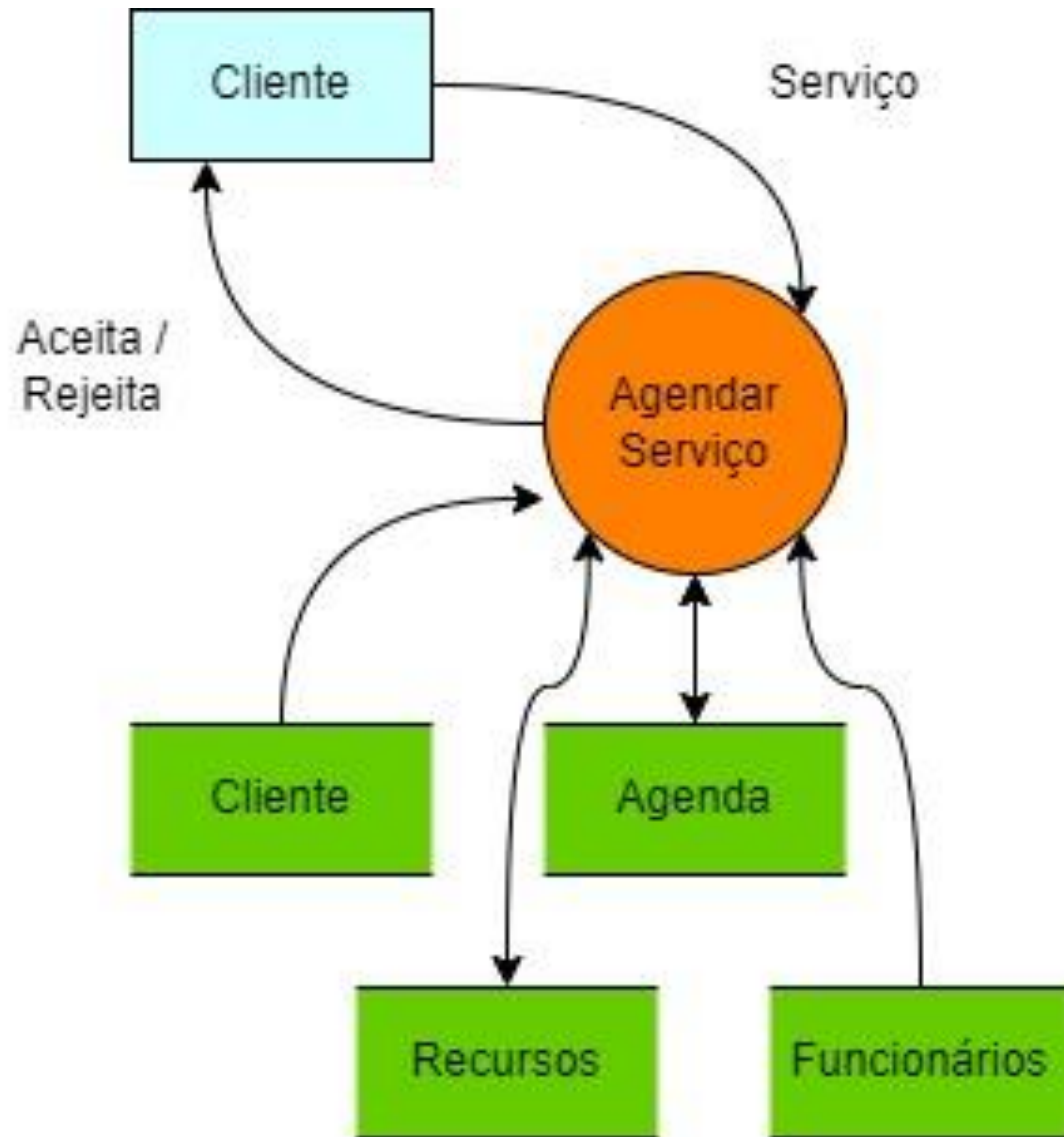
**Evento:** Cliente confirma realização do serviço.

**Objetivo:** Receber aceite do cliente para iniciar serviço.

### Trabalhadores Envolvidos:

#### - Recepcionista

- Após gerar o orçamento, a recepcionista apresenta ao cliente para análise. Se necessário, esclarece sobre serviços, prazos, valores e outros aspectos.
- Com a aprovação do orçamento, é gerada uma ordem de serviço, que será repassada aos funcionários no momento da execução.



## **Agendar Serviço**

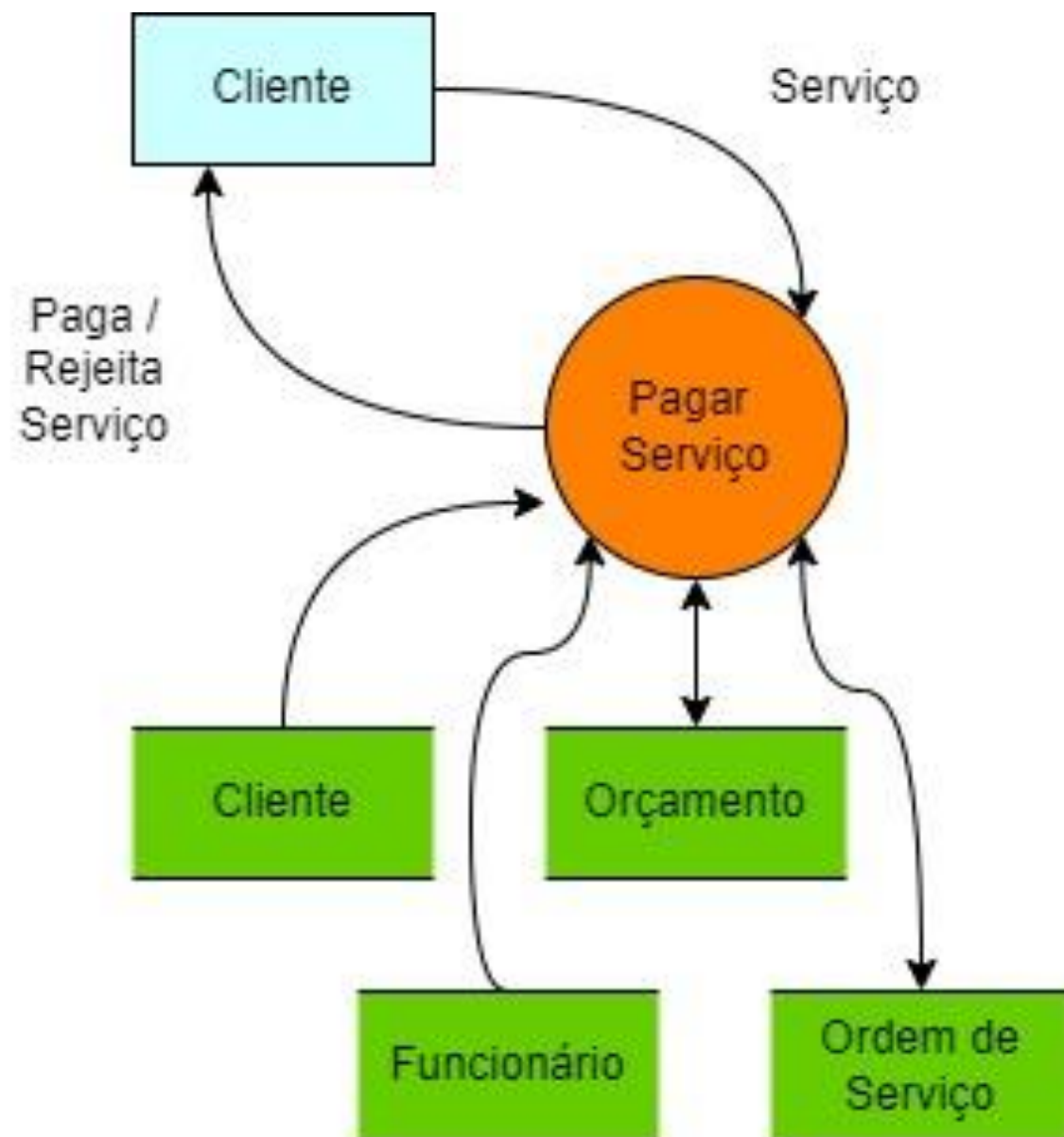
**Evento:** Empresa agenda o serviço.

**Objetivo:** Agendar uma data para iniciar serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

### **- Recepcionista**

- Após aprovado o orçamento, a recepcionista apresenta ao cliente datas para realização do serviço. Para isso ela consulta uma agenda, onde há informações sobre todos os serviços planejados.
- Caso o cliente não concorde com alguma data, é visto um novo dia para a realização. Em caso de aprovação da data, é agendado a realização do serviço.



## Pagar Serviço

**Evento:** Empresa recebe pagamento.

**Objetivo:** Receber pela prestação do serviço.

### Trabalhadores Envolvidos:

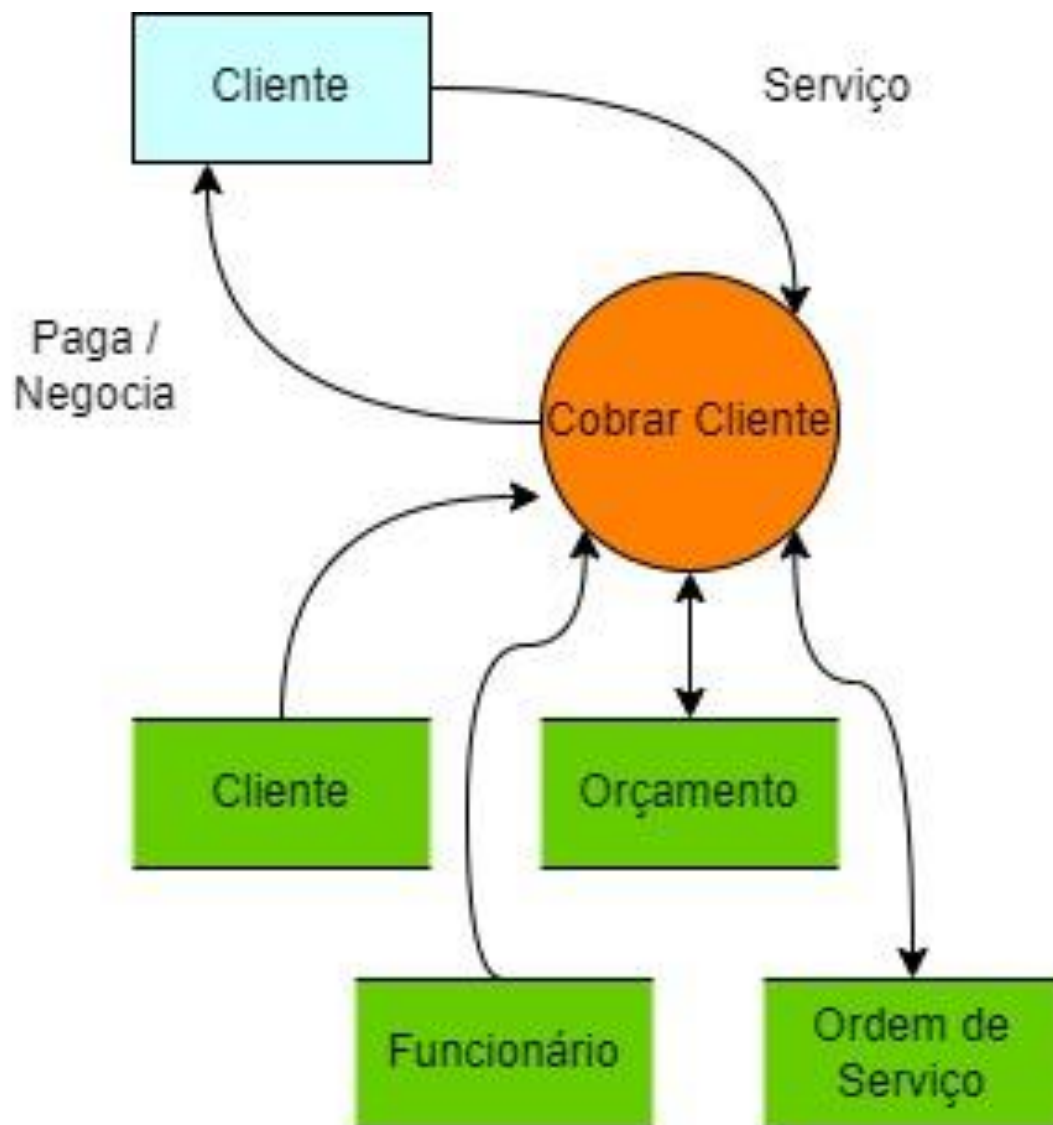
#### - Recepcionista

- Verifica com o cliente se serviço foi executado corretamente, caso não tenha o aceite, verifica se será realizado um retrabalho. Caso o cliente aceite o serviço, é cobrado o valor do orçamento.

#### - Financeiro

- Responsável por validar os valores, cobrar os clientes, lançar os dados no sistema e emitir as notas fiscais.





## **Cobrar Cliente**

**Evento:** Empresa não recebe pagamento.

**Objetivo:** Receber dos clientes.

**Trabalhadores Envolvidos:**

### **- Financeiro**

- Verifica quais clientes ainda não realizaram pagamento, levantam valores a serem recebidos, cobram e tentam negociar em caso de inadimplência, entre outras funções.