**Descrição dos Processos**

Processo: Planejar Excursão

Evento: Gerente Planeja Excursão

* Gerente

1. Inicialmente:
2. Cria **Plano de Excursão** de acordo com o período do ano.
3. Dependendo de onde será realizada a excursão, verificar se existe **Feedback do Cliente** para uma excursão similar ao que está sendo planejado.
4. Com base nas localidades envolvidas na excursão, verificar junto aos **Parceiros** as possibilidades de desconto para os clientes da excursão.
5. Caso haja um novo **Parceiro**, cadastrá-lo
6. Marcar o status do **Plano de Excursão**, como CRIADO.
7. Havendo **Feedback dos Parceiros** (status ABERTO):
8. Atualiza o **Plano de Excursão** com os eventuais descontos.
9. Marcar status dos Feedbacks do Parceiro utilizados como UTILIZADO.
10. Estando satisfeito com o plano, marcar o status do **Plano de Excursão** como FINALIZADO.

Processo: Disponibilizar Excursões

Evento: Agente de vendas disponibiliza excursão.

* Agente

1. Consolida as vagas que serão disponibilizadas.
2. Marcar status da disponibilização de vagas como EM ANDAMENTO.
3. Convida clientes frequentes para a nova **Excursão**.
4. Após o **Convite** aos clientes frequentes Disponibilizar Excursão através das mídias sociais as vagas e valores.
5. Altera status da Disponibilização das vagas como FINALIZADO.

Processo: Receber Solicitação de Adesão

Evento: Cliente solicita a adesão do plano de excursão

* Gerente

1. Envia **Plano de Excursão** para os clientes.
2. Recebe Solicitação de Adesão da excursão
3. Caso haja vaga disponível, registra dados do **Cliente** na reserva.
4. Caso seja menor de idade, cadastrar também as informações do responsável.
5. Altera status da vaga como PENDENTE DE PAGAMENTO

Processo: Receber Detalhes Dos Parceiros

Evento: Parceiro envia informações solicitadas

* Gerente

1. Gerente busca por **Parceiro** com base no Plano de Excursão**.**
2. Gerente solicita **Feedback do parceiro** e cotação
3. Recebe cotações
4. Avalia cotações e orçamento disponível
5. Fecha negócio com fornecedor que possui melhor condição.

Processo: Receber Pagamento

Evento: Cliente realiza pagamento da excursão ao financeiro

* Agente

1. Receber recibo pagamento do pacote e guarda o recibo no **Lançamento**
2. Confere dados do pagamento.
3. Caso os dados estejam coerentes altera o status da vaga para PAGO.
4. Caso o pagamento não seja suficiente, notificar o cliente das divergências.

Processo: Avisar Fim do Prazo de Pagamento

Evento: Cliente NÃO realiza pagamento da excursão ao financeiro

* Analista

1. Analista **Recebe Pagamento**
2. Caso o pagamento não tenha sido feito o analista entra em contato com cliente para Avisar Fim do Prazo de Pagamento.
3. Caso o cliente efetue o pagamento e apresente o recibo, alterar status da reserva para PAGO.
4. Caso o cliente não efetue o pagamento, alterar status da reserva para CANCELADO.
5. Caso a reserva seja cancelada a nova vaga será disponibilizada.

Processo: Estornar Pagamento

Evento: Gerente realiza estorno

1. Solicita estorno para o cliente.

a. Acompanha o andamento da solicitação.

Processo: Solicitar Pesquisa de Satisfação

Evento: Gerente solicita informações para pesquisa de satisfação

* Analista

1. Analista elabora pesquisa de satisfação
2. Efetua o disparo da pesquisa aos clientes que participaram da excursão.
3. Altera o status da Solicitação da Pesquisa de Satisfação para ENVIADA

Processo: Receber Feedback

Evento: Cliente informa feedback

* Gerente

1. Recebe Feedback do cliente através da pesquisa de satisfação.
2. Caso o feedback seja negativo gerente elabora plano de ação de melhoria.