**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: 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 **Parceiro** que possui melhor condição.

Processo: Disponibilizar Excursões

Evento: Agente de vendas disponibiliza excursão.

* Agente de vendas

1. Consolida as vagas que serão disponibilizadas.
2. Marcar status da disponibilização de vagas como EM ANDAMENTO.
3. Envia **Convite/Divulgação Realizado** ao **Cliente** que já realizou outras excursões para a nova excursão.
4. Realiza divulgação do **Plano de Excursão** em rede social.

2. 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
   1. Caso haja vaga disponível, registra dados do **Cliente** na **Excursão**.
   2. Altera status da vaga como PENDENTE DE PAGAMENTO.

Processo: Receber Pagamento

Evento: Cliente realiza pagamento da excursão ao financeiro

* Gerente

1. Receber pagamento do pacote e guarda o recibo no **Lançamento.**
   1. Gerente envia recibo do pagamento para o cliente.
2. Confere dados do pagamento.
   1. Caso os dados estejam coerentes altera o status da vaga para PAGO.
      1. Em caso de pagamento maior que o valor da excursão, gerente retorna troco ao cliente.
   2. 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

* Gerente

1. Cliente não realiza pagamento da **Excursão.**
2. Entrar em contato com cliente para avisar fim do prazo de pagamento.
3. Caso o cliente efetue o pagamento, 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: Cancelar Excursão

Evento: Cliente solicita cancelamento da excursão

* Gerente

1. Recebe solicitação de cancelamento da **Excursão** do **Cliente.**
   1. Caso a **Excursão** esteja com status da reserva como PAGO
      1. **Cliente** apresenta recibo e recebe estorno do gerente.

Processo: Receber Recibo

Evento: Cliente envia o recibo de pagamento

* Gerente

1. Gerente recebe recibo de pagamento do cliente e armazena no **Lançamento**

Processo: Estornar Pagamento

Evento: Gerente realiza estorno

* Gerente

1. Após apresentação do recibo, gerente realiza estorno para o cliente.

Processo: Solicitar Pesquisa de Satisfação

Evento: Gerente solicita informações para pesquisa de satisfação

* Gerente

1. Gerente elabora pesquisa de satisfação
2. Disponibiliza 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. Gerente agradece feedback do cliente.

Processo: Analisar Feedback

Evento: Gerente solicita sugestão

* Gerente

1. Gerente solicita para o cliente sugestões de melhoria na **Excursão**
   1. Gerente elabora plano de melhoria.