**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. Recebe do **Plano de Excursão** as informações de vagas disponíveis
2. Consolida as vagas que serão disponibilizadas e cria **Excursão**.
3. Marca status de **Disponibilizar Vagas** EM ANDAMENTO.
4. Envia **Convite/Divulgação Realizado** ao **Cliente** que já realizou outras excursões
5. Realiza divulgação do **Plano de Excursão** em **Rede social**.
6. Consolida dados do Cliente que tem interesse na Excursão
7. Marcar status de **Disponibilizar Vagas** como CONCLUÍDO.

Processo: Receber Solicitação de Adesão

Evento: Cliente solicita a adesão do plano de excursão

* Gerente

1. Recebe Solicitação de Adesão da Excursão
   1. Caso o Cliente não tenha cadastro, coleta os dados e cadastra o novo **Cliente**.
   2. Caso haja vaga disponível, registra dados do **Cliente** na **Excursão**.
   3. Altera status da vaga como PENDENTE DE PAGAMENTO.

Processo: Receber Pagamento

Evento: Cliente realiza pagamento da excursão ao comercial

* Gerente

1. Gerente recebe pagamento do **Cliente** e armazena em **Lançamento**
2. Confere dados do pagamento.
   1. Caso os dados estejam coerentes altera o status da vaga para PAGO.
   2. Gerente entrega recibo de pagamento ao cliente
      1. Em caso de pagamento maior que o valor da excursão, gerente retorna troco ao cliente.

Processo: Avisar Fim do Prazo de Pagamento

Evento: Cliente NÃO realiza pagamento da excursão ao comercial

* Gerente

1. Cliente não realiza pagamento da **Excursão.**
2. Gerente entra 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. Recebe recibo de comprovante de pagamento do **Cliente**
2. Realiza estorno do valor pago caso a solicitação ocorra excursão com até 3 dias antes da data de embarque.
3. O gerente realiza estorno de 100% do valor em até dois dias úteis após a solicitação do cancelamento.
4. Caso a solicitação seja feita fora do prazo será estornado apenas 70% do valor pago.

Processo: Receber solicitação do cliente

Evento: Cliente realiza solicitação de acordo com imprevisto

* Atendente

1. Atendente atende solicitação do **Cliente** de acordo com a situação da **Excursão**.
   1. Caso a solicitação não possa ser atendida, cliente solicita o cancelamento da excursão

Processo: Disponibilizar Informações pré-excursão

Evento: Atendente disponibiliza o plano de excursão para o cliente antes da viagem

* Atendente

1. Atendente disponibiliza informações do **Plano de Excursão** e **Excursão** para o **Cliente** antes da viagem.

Processo: Disponibilizar Informações durante excursão

Evento: Atendente disponibiliza informações durante excursão

* Atendente

1. Atendente disponibiliza informações do **Plano de Excursão** e **Excursão** pra **Cliente** durante a viagem.

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.