**Descrição dos Processos**

Processo: Planejar Excursão

Evento: Gerente Planeja Excursão

Trabalhador envolvido:

* 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: Divulgar Excursões

Evento: Gerente Divulga Excursões

Trabalhador envolvido:

* Analista Administrativo

1. Inicialmente
2. Consolida as vagas que serão disponibilizadas
3. **Divulga Excursão** através das mídias sociais as vagas e valores

Processo: Receber Solicitação de Adesão

Evento: Vincular cliente a vaga

Trabalhador envolvido: Consultor de Vendas

Descrição do processo:

1. Cliente escolher um pacote de viagem

Se não houver vaga disponível na excursão, avisar o cliente e finalizar.

1. Cadastrar dados pessoais do passageiro (RG,CPF, Nome, número de telefone e e-mail)

Caso seja menor de idade, cadastrar também as informações do responsável.

1. Notificar os detalhes da viagem aos passageiros (Data de saída, horário de saída, numeração do assento, data de volta e o horário da volta)

Caso tenha alguma alteração nos dados, notificar passageiros com antecedência

Processo: Receber Detalhes Dos Parceiros

Evento: Parceiro envia informações das reservas

Trabalhador envolvido: Consultor de Vendas

Descrição do processo:

1. Realizar reserva de hotel
2. Receber informações dos detalhes das reservas

Processo: Receber Pagamento

Evento: Receber dados do pagamento

Trabalhador envolvido: Assistente administrativo

Descrição do processo:

1. Receber pagamento do pacote

Verificar se o pagamento é suficiente.

Se o pagamento não for suficiente, devolver o pagamento informando ao cliente o valor

devido.

1. Realizar reserva da vaga

Processo: Cancelar viagem

Evento: Cliente solicita cancelamento da viagem

Trabalhador envolvido: Assistente administrativo

Descrição do processo:

1. Realizar cancelamento

Solicitar dados da excursão e do passageiro

Caso tenha ocorrido o pagamento, solicitar o estorno

1. Divulgar disponibilidade de nova vaga para a excursão

Processo: Estornar Pagamento

Evento: Realizar estorno do valor pago

Trabalhador envolvido: Assistente administrativo

Descrição do processo:

1. Receber pedido de cancelamento
2. Realizar estorno ao cliente
3. Enviar comprovante do estorno

Processo: Planejar Pesquisa de Satisfação

Evento: Empresa elabora pesquisa de satisfação

Trabalhador envolvido: Assistente administrativo

Descrição do processo:

1. Empresa elabora pesquisa
2. Empresa envia pesquisa ao cliente

Processo: Realizar Feedback

Evento: Cliente avalia a excursão da qual participou

Trabalhador envolvido: Cliente

Descrição do processo:

1. Cliente avalia a excursão da qual participou

Se feedback positivo empresa agradece o cliente

Se feedback negativo empresa solicita sugestão de melhoria ao cliente.