**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: Disponibilizar Excursões

Evento: Analista disponibiliza Excursões

Trabalhador envolvido:

* Analista

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: Gerente recebe solicitação de adesão da excursão

Trabalhador envolvido:

* 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: Gerente recebe detalhes dos parceiros

Trabalhador envolvido:

* Gerente

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

Processo: Receber Pagamento

Evento: Analista recebe dados do pagamento

Trabalhador envolvido:

* Analista

1. Receber recibo pagamento do pacote
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: 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.