**Descrição dos Processos**

|  |
| --- |
| **Cenário:** Solicitar orçamento para formas sob medidas  **Capacidade:** Tratar orçamento sob medida |
| **Processo**: Receber pedido de orçamento  **Evento**: Cliente solicita pedido de orçamento sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta se o cliente possui cadastro.    1. Se cliente não tiver cadastro, cadastrar cliente. 2. Armazena os dados do pedido informado. |
| **Processo**: Analisar pedido de orçamento  **Evento**: Vendedor analisa pedido de orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta o pedido do cliente.    1. Se pedido de Orçamento estiver com resposta do cliente sobre questionamento realizado, consulta a resposta em Análise. 2. Verifica se todos os dados foram informados pelo cliente.    1. Se faltou algum dado que não foi informado, gera um questionamento ao cliente e guarda o questionamento em Análise.       1. Marca que o Pedido de Orçamento está PENDENTE. 3. Registra a conclusão em Análise e altera o status do Pedido de Orçamento para ANÁLISE CONCLUÍDA. |
| **Processo**: Receber respostas aos questionamentos  **Evento**: Cliente responde as questões  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consultar Análise em busca da análise com resposta pendente ao questionamento realizado. 2. Registrar Resposta em Questionário correspondente ao questionamento realizado ao cliente. |
| **Processo**: Solicitar cotação de formas  **Evento**: Vendedor realiza cotação  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta Pedido de Orçamento com status de ANÁLISE CONCLUIDA. 2. Consulta o contato dos fabricantes em busca daqueles que podem fornecer os materiais para o Pedido de Orçamento. 3. Escreve um documento de Solicitação de Orçamento com as informações do Pedido de Orçamento e os contatos dos fabricantes que serão encaminhados a solicitação. 4. Encaminha a Solicitação de Orçamento para os fabricantes selecionados. |
| **Processo**: Receber orçamento  **Evento**: Fabricante entrega orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Consultor de venda:   1. Consulta a Solicitação de Orçamento do Pedido de Orçamento. 2. Registrar os orçamentos entregues em Orçamento do Fabricante que correspondem a Solicitação de Orçamento. 3. Analisa os orçamentos entregues e verificar qual tem o menor custo e prazo. 4. Registrar o orçamento escolhido na Solicitação de Orçamento. |
| **Processo**: Gerar orçamento  **Evento**: Vendedor gera orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta o Orçamento do Fabricante escolhido na Solicitação de Orçamento. 2. Consulta os dados do Cliente para o orçamento. 3. Escrever um orçamento do cliente com os dados do cliente, lista de produtos solicitados pelo cliente com seu preço, prazo de fabricação e prazo de entrega. 4. Registrar o orçamento em Orçamento de Cliente. 5. Entregar o orçamento ao Cliente. |
| **Cenário:** Solicitar orçamento para formas padrão  **Capacidade:** Tratar orçamento |
| **Processo**: Entregar catálogo  **Evento**: Cliente solicita catálogo  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta o catálogo mais recente em Catálogo. 2. Entrega o catálogo ao cliente. |
| **Processo**: Receber Pedido de Orçamento  **Evento**: Cliente solicita orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta se os produtos do pedido de orçamento estão contidos no Catálogo.    1. Se algum produto não estiver contido no catálogo, vendedor recusa o pedido. 2. Registra dados do cliente em Cliente. 3. Armazena o pedido de orçamento em Pedido de Orçamento. |
| **Processo**: Analisar pedido de orçamento  **Evento**: Vendedor analisa pedido de orçamento  **Trabalhador Envolvido:** Vendedor   1. Consulta pedido de orçamento. 2. Verifica se os produtos estão disponíveis na quantidade desejada. 3. Armazena em Análise.    1. Se os produtos estiverem indisponíveis, vendedor encaminha uma solicitação de reposição ao consultor.       1. Altera o status da análise para REPOSIÇÃO EM ANDAMENTO. 4. Consulta no orçamento do fabricante o preço de custo dos produtos. 5. Armazena o preço de custo no Pedido de Orçamento. 6. Altera o status da análise do pedido de orçamento para ANÁLISE CONCLUÍDA. |
| **Processo**: Solicitar cotação de formas  **Evento**: Consultor solicita cotação de formas  **Trabalhador Envolvido:** Auxiliar de Compras   1. Busca na Análise a solicitação de reposição encaminhada pelo vendedor. 2. Pesquisa o endereço dos fabricantes em Fabricante. 3. Envia ao fabricante a solicitação de orçamento dos produtos indisponíveis. |
| **Processo**: Receber orçamento  **Evento**: Fabricante envia orçamento  **Trabalhador Envolvido:** Auxiliar de Compras:   1. Analisa melhor prazo e preço de custo entre os orçamentos enviados. 2. Guarda o orçamento recebido em Orçamento de Fabricante. |
| **Processo**: Gerar orçamento  **Evento**: Vendedor gera orçamento  **Trabalhador Envolvido:** Vendedor   1. Consulta pedido de orçamento do cliente em Pedido de Orçamento. 2. Gera um documento com data/hora, descrição do produto, quantidade. valor unitário, subtotal e valor total e armazena em Orçamento do Cliente. 3. Entrega orçamento ao cliente. 4. Altera status do Pedido de Orçamento para ENTREGUE. |
| **Cenário:** Realizar pedido  **Capacidade:** Tratar pedido |
| **Processo**: Receber orçamento  **Evento**: Cliente aprova orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta orçamento em Orçamento de Cliente com o número do orçamento informado pelo Cliente.    1. Se não existi um orçamento com o número informado, recusa e informar que não foi encontrado nenhum orçamento em Orçamento de Cliente com a informação informada. 2. Verificar se a data de emissão está dentro do prazo estipulado.    1. Se data de emissão estive fora do prazo, recusa orçamento e informar que o orçamento está fora da validade.       1. Registrar em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi RECUSADO e o motivo informado ao cliente. 3. Verificar se o Orçamento do Cliente já foi utilizado em outro Pedido.    1. Se existir um Pedido com aquele orçamento, recusar orçamento e informar que já existe um pedido com aquele orçamento.       1. Registrar em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi RECUSADO e o motivo informado ao cliente. 4. Registrar em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi RECEBIDO. 5. Informa ao cliente que o orçamento foi recebido. |
| **Processo**: Gerar pedido  **Evento**: Vendedor efetiva pedido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consultar cliente em Cliente.    1. Se cliente não tive cadastro, realiza um cadastro de cliente e registrar em Cliente. 2. Consulta em Orçamento de Cliente com a Análise de Orçamento de Cliente com status de APROVADO. 3. Registrar um pedido em Pedido com os produtos contido em Orçamento de Cliente com status GERADO. 4. Informar ao Cliente o número do pedido gerado em Pedido. |
| **Processo**: Cancelar Pedido  **Evento**: Cliente solicita cancelamento do pedido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta cliente em Cliente. 2. Consulta pedido em Pedido com o número do pedido informado pelo cliente com o status GERADO.    1. Se não existir, informa ao cliente que não foi possível cancelar o pedido, pois não foi encontrado no sistema. 3. Alterar status do pedido para CANCELADO. 4. Informa ao cliente que o pedido foi cancelado com sucesso. |
| **Capacidade:** Tratar pagamento em dinheiro |
| **Processo**: Receber Pagamento em Dinheiro  **Evento**: Cliente efetua pagamento com Dinheiro  **Trabalhador Envolvido**: Caixa   1. Consulta se existe algum Pedido com o número do pedido informado pelo cliente.    1. Se pedido não for encontrado, realiza consulta em Pedido Sob Medida com o número do pedido informado pelo cliente.    2. Se não existir pedido, recusa e informa que não foi encontrado nenhum pedido com número informado. 2. Recebe pagamento em dinheiro.   2.1. Se o valor for menor que o valor do pedido, recusa e devolve o dinheiro.   1. Registra Comprovante de Pagamento para o cliente. 2. Altera status de Pedido/Pedido Sob Medida para pago. 3. Entrega comprovante de pagamento para o cliente.   5.1. Se houver troco entregar para ao cliente.   1. Encaminha solicitação de separação do pedido. |
| **Capacidade:** Tratar pagamento em cartão |
| **Processo**: Receber Pagamento em Cartão  **Evento**: Cliente efetua pagamento com Cartão  **Trabalhador Envolvido**: Caixa   1. Consulta se existe algum Pedido com o número do pedido informado pelo cliente.    1. Se pedido não for encontrado, consulta o número do pedido em Pedido Sob Medida.    2. Se não existir pedido, recusa e informa que não foi encontrado   1.2.1 nenhum pedido com número informado.   1. Recebe pagamento via Cartão.    1. Se a transação for recusada pela emissora do cartão, informa que o pagamento foi negado. 2. Registra Comprovante de Pagamento para o cliente. 3. Altera status de Pedido/Pedido Sob Medida para pago. 4. Entrega comprovante de pagamento para o cliente. 5. Encaminha solicitação de separação do pedido. |
| **Capacidade:** Tratar pagamento em Pix |
| **Processo**: Receber Número do Pedido  **Evento**: Cliente envia pedido  **Trabalhador Envolvido**: Caixa   1. Consulta se existe algum Pedido com o número do pedido informado pelo cliente.    1. Se pedido não for encontrado, consulta o número do pedido em Pedido Sob Medida.    2. Se não existir pedido, recusa e informa que não foi encontrado   nenhum pedido com número informado.   1. Gera a chave Pix e informa para o cliente com valor do pedido. |
| **Processo**: Receber Pagamento em Pix  **Evento**: Cliente efetua pagamento com Pix  **Trabalhador Envolvido**: Caixa   1. Receber pagamento via Pix.    1. Se o pagamento for recusado pelo banco, informa transação negada. 2. Registra Comprovante de Pagamento para o cliente. 3. Altera status de Pedido/Pedido Sob Medida para pago. 4. Entrega comprovante de pagamento para o cliente. 5. Encaminha solicitação de separação do pedido. |
| **Capacidade:** Tratar empacotamento |
| **Processo**: Receber Solicitação  **Evento**: Almoxarife recebe solicitação do Financeiro  **trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Recebe solicitação de separação do produto. |
| **Processo**: Preparar Pedido  **Evento**: Cliente solicita retirada  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta os produtos do pedido em Produtos e verifica se possui o status: SOLICTAÇÂO DE SEPARAÇÃO EM ABERTO 2. Alterar status do pedido para Em Separação 3. Realizar baixa dos produtos em Produto contido no pedido.    1. Se não tiver a quantidade do produto solicitado, cancela o pedido e informa que não tem disponibilidade do produto.    2. Altera o status do Pedido para CANCELADO. 4. Empacota o pedido. 5. Registra número da coleta. |
| **Processo**: Despachar Pedido  **Evento**: Almoxarife prepara pedido  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta pedido que possui número da coleta. 2. Altera o status do Pedido para DESPACHADO. |
| **Processo**: Entregar Pedido  **Evento**: Almoxarife despacha pedido  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta pedido em Pedido com status DESPACHADO. 2. Consulta o cliente que realizou o pedido. 3. Registra comprovante de entrega. 4. Entrega pedido e comprovante de entrega para o cliente. 5. Altera o status do Pedido para ENTREGUE. |
| **Cenário:** Realizar pedido sob medida  **Capacidade:** Tratar pedido sob medida |
| **Processo**: Receber orçamento sob medida  **Evento**: Cliente aprova orçamento sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta orçamento em Orçamento de Cliente Sob Medida com o número de orçamento informado pelo cliente.   1.1 Se não existir um orçamento com o número informado, recusa e informa que não foi encontrado nenhum orçamento de cliente sob medida com a informação informada.   1. Verifica se a data de emissão está dentro do prazo estipulado.    1. Se data de emissão estiver fora do prazo, recusa orçamento e informa que o orçamento está fora da validade.       1. Registra em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi RECUSADO e o motivo informado ao cliente. 2. Verifica se o orçamento do cliente já foi utilizado em outro Pedido Sob Medida.    1. Se existir um Pedido Sob Medida com aquele orçamento, recusar orçamento e informar que já existe um pedido com aquele orçamento.       1. Registra em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi RECUSADO pelo motivo informado ao cliente. 3. Registra em Análise de Orçamento de Cliente que o orçamento foi RECEBIDO. 4. Informa ao cliente que o orçamento foi recebido. |
| **Processo**: Gerar Pedido Sob Medida  **Evento**: Vendedor efetiva pedido sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consultar cliente em Cliente.    1. Se cliente não tive cadastro, realiza um cadastro de cliente e registrar em Cliente. 2. Consultar orçamento em Orçamento de Cliente Sob Medida com status RECEBIDO. 3. Registrar um pedido em Pedido Orçamento com os produtos contido no orçamento sob medida com status GERADO. 4. Entrega o número do pedido referente ao Pedido registrado. |
| **Processo**: Cancelar pedido sob medida  **Evento**: Cliente cancela pedido sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor:   1. Consulta cliente em Cliente. 2. Consulta pedido em Pedido Sob Medida com o número do pedido informado pelo cliente com o status Gerado.    1. Se não existir, informa ao cliente que não foi possível cancelar o pedido, pois não foi encontrado no sistema.    2. Verificar se pedido está com status SOLICITADO A FABRICAÇÃO, se estiver, informar ao cliente que não foi possível cancelar o pedido, pois já está sendo fabricado. 3. Alterar status do pedido para CANCELADO. 4. Informa ao cliente que o pedido foi cancelado com sucesso. |
| **Capacidade:** Tratar empacotamento sob medida |
| **Processo**: Receber Solicitação Sob Medida  **Evento**: Almoxarife recebe solicitação do Financeiro  **trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Recebe solicitação de separação do produto sob medida. |
| **Processo**: Solicitar Fabricação  **Evento**: Almoxarife solicita fabricação de pedido sob medida  **trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta os pedidos em Pedido Sob Medida que possui o status de SOLICITAÇÃO DE SEPARAÇÃO EM ABERTA. 2. Consulta fabricante em Fabricantes e verifica quem pode realizar a fabricação dos produtos. 3. Solicita fabricação do pedido sob medida. 4. Altera status do Pedido Sob Medida para SOLICITADO A FABRICAÇÃO. |
| **Processo**: Entrega Produto Sob Medida  **Evento**: Almoxarife recebe produto  **trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Recebe produtos solicitados do fabricante. 2. Altera status do Pedido Sob Medida para FABRICADO. |
| **Processo**: Preparar Pedido Sob Medida  **Evento**: Cliente solicita retirada do pedido sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta os produtos em Pedido Sob Medida com o status FABRICADO. 2. Realiza baixa nos produtos. 3. Empacota o pedido. 4. Registra número da coleta. |
| **Processo**: Despachar Pedido Sob Medida  **Evento**: Almoxarife prepara pedido sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta pedido que tem número da coleta. 2. Altera o status do Pedido Sob Medida para DESPACHADO. |
| **Processo**: Entregar Pedido Sob Medida  **Evento**: Almoxarife despacha pedido sob medida  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta pedido em Pedido Sob Medida com status DESPACHADO 2. Consulta o cliente que realizou o pedido. 3. Registra comprovante de entrega. 4. Entrega pedido e comprovante de entrega para o cliente. 5. Altera o status do Pedido Sob Medida para ENTREGUE. |
| **Cenário**: Solicitar devolução/troca do pedido de formas padrão  **Capacidade**: Tratar devolução do pedido |
| **Processo**: Registrar Solicitação de Devolução  **Evento**: Cliente entrega solicitação de devolução  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Verifica número de pedido em Pedido.    1. Se comprovante estiver fora do prazo de devolução, vendedor recusa solicitação de devolução. 2. Armazena número de devolução em Solicitação de Devolução. 3. Entrega número de solicitação ao cliente. |
| **Processo**: Receber produto  **Evento**: Cliente entrega produto  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta Solicitação de Devolução. 2. Confere em Produto se o produto recebido está correto. 3. Armazena em Devolução as informações do produto. 4. Envia número de devolução ao cliente informando recebimento do produto. |
| **Processo**: Analisar produto devolvido da devolução  **Evento**: Vendedor analisa o produto devolvido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta número de devolução em Devolução. 2. Consulta produto em Produto. 3. Analisa estado do produto, verificando se está dentro das condições pré-estabelecidas para realizar a devolução.    1. Se as condições não forem atendidas, vendedor recusa pedido de devolução e envia o produto de volta para o cliente.       1. Armazena as informações da análise do produto na Análise de Devolução. 4. Armazena informações da análise do produto na Análise de Devolução. 5. Altera status da Solicitação do Estorno para ESTORNO APROVADO.    1. Se a solicitação do estorno não for aprovada, altera o status para ESTORNO REPROVADO. 6. Envia aprovação de estorno ao cliente. 7. Solicita estorno ao financeiro. |
| **Capacidade**: Tratar troca do pedido |
| **Processo**: Registrar Solicitação de troca  **Evento**: Cliente entrega solicitação de troca  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Verifica número de pedido em Pedido.    1. Se pedido estiver fora do prazo de troca, vendedor recusa solicitação de troca. 2. Armazena número de troca em Solicitação de Troca. 3. Entrega número de solicitação ao cliente. |
| **Processo**: Receber produto  **Evento**: Cliente entrega produto  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta a Solicitação de Troca. 2. Confere em Produto se o produto recebido está correto. 3. Armazena em Troca as informações do produto. 4. Envia número de devolução ao cliente informando recebimento do produto. |
| **Processo**: Analisar produto devolvido  **Evento**: Vendedor analisa o produto devolvido  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Consulta em Troca o número de troca do produto. 2. Analisa estado do produto, verificando se está dentro das condições pré-estabelecidas para realizar a troca.    1. Se as condições não forem atendidas, vendedor recusa pedido de troca e envia o produto de volta para o cliente.       1. Armazena as informações da análise do produto na Análise de Troca. 3. Armazena as informações da análise do produto na Análise de Troca. 4. Envia aprovação de troca ao cliente. |
| **Processo**: Entregar produto  **Evento**: Vendedor entrega produto  **Trabalhador Envolvido**: Vendedor   1. Verifica se a troca foi aprovada em Análise de Troca. 2. Consulta a Solicitação de Troca. 3. Verifica em Produto o novo produto desejado. 4. Envia produto ao cliente. |
| **Capacidade: Tratar estorno** |
| **Processo**: Receber Solicitação Estorno  **Evento**: Vendedor entrega solicitação de estorno  **Trabalhador Envolvido**: Caixa   1. Armazena em Solicitação de Estorno. |
| **Processo**: Realizar Estorno  **Evento**: Entregar comprovante de estorno  **Trabalhador Envolvido**: Caixa   1. Consulta Solicitação de Estorno. 2. Realiza estorno e armazena as informações em Comprovante de Estorno. 3. Envia comprovante de estorno ao cliente. |
| **Cenário:** Suprir Produtos  **Capacidade:** Tratar compra de produtos |
| **Processo**: Solicitar orçamento de fabricante  **Evento**: Auxiliar de Compras envia pedido de orçamento ao fabricante  **Trabalhador Envolvido**: Auxiliar de Compras   1. Consulta pedido de orçamento enviado pelo vendedor em Pedido de Orçamento; 2. Consulta endereço dos fabricantes em Fabricante; 3. Envia pedido de orçamento ao fabricante. |
| **Processo**: Receber orçamento de fabricante  **Evento**: Fabricante entrega orçamento  **Trabalhador Envolvido**: Auxiliar de Compras   1. Armazena orçamento recebido em Orçamento de Fabricante. |
| **Processo**: Analisar orçamento de fabricante  **Evento**: Auxiliar de Compras analisa orçamento do fabricante  **Trabalhador Envolvido**: Auxiliar de Compras   1. Consulta histórico de orçamentos em Orçamento de Fabricante. 2. Analisa orçamento (Custo X Prazo) e armazena em Análise do Orçamento do Fabricante. |
| **Processo**: Realizar compra  **Evento**: Auxiliar de Compras realiza compra de produtos  **Trabalhador Envolvido**: Auxiliar de Compras   1. Consulta Análise do Orçamento do Fabricante. 2. Consulta endereço do fabricante em Fabricante. 3. Consulta produtos em Produto. 4. Anota o pedido de compra em Compra e envia ao fabricante. |
| **Capacidade: Tratar abastecimento de estoque** |
| **Processo**: Receber produto  **Evento**: Fabricante realiza entrega  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta Compra para conferir os produtos recebidos. 2. Armazena em Entrega. 3. Altera o status para RECEBIDO e armazena em Compra. 4. Envia comprovante de recebimento ao fabricante. |
| **Processo**: Atualizar produto  **Evento**: Almoxarife atualiza produtos  **Trabalhador Envolvido**: Almoxarife   1. Consulta produtos recebidos em Entrega. 2. Atualiza Produto com os produtos recebidos. |