

18. Descrição dos Processos de Negócio

Anotar Pedido

Evento: Cliente solicita compra de produto.

Objetivo: Anotar o pedido do cliente para finalizar a compra.

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
- Auxilia na escolha do produto e anota os pedidos para gerar um orçamento para o cliente.

Gerar orçamento

Evento: Gerar orçamento.

Objetivo: Gerar um orçamento para o cliente.

Trabalhadores envolvidos:

- Atendente
- Gera um orçamento para o cliente com base nos produtos escolhido pelo o mesmo.
- Verifica se há algum produto em promoção e aplica o desconto no orçamento.

Receber Pagamento em dinheiro

Evento: Receber pagamento em Dinheiro.

Objetivo: Receber o pagamento em dinheiro dos produtos escolhidos pelo cliente.

Trabalhadores envolvidos:

- Atendente
- Informa o valor da compra, recebe o pagamento em dinheiro, verifica se as cédulas dadas pelo cliente são autênticas, dá a nota fiscal e o troco para o cliente.

Entregar itens solicitados

Evento: Entregar itens solicitados.

Objetivo: Entregar os produtos comprados pelo cliente. **Trabalhadores envolvidos:**

- **Atendente**
- Entrega os produtos numa sacola para o cliente.

Receber Pagamento em Cartão

Evento: Receber pagamento em Cartão.

Objetivo: Receber o pagamento em Cartão dos produtos escolhidos pelo cliente.

Trabalhadores envolvidos:

- Atendente
- Informa o valor da compra, recebe o pagamento em Cartão, verifica se a compra foi autorizada, dá a nota fiscal e o recibo do cartão.

Receber Confirmação do pagamento

Evento: Receber Confirmação do pagamento.

Objetivo: Receber a confirmação do pagamento do cliente.

Trabalhadores envolvidos:

- Atendente
- Aguarda receber a confirmação do pagamento pela provedora do cartão.
- Caso ocorra falha, será feita uma nova tentativa.

Receber pedido de encomenda

Evento: Receber pedido de encomenda.

Objetivo: Anotar o pedido de encomenda para realizar a entrega do mesmo e cobrança do valor ao cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
- Faz questionamentos para entender o que o cliente deseja, anota o pedido, aplicando os devidos descontos de promoções para gerar um orçamento

Gerar orçamento da encomenda

Evento: Gerar orçamento da encomenda.

Objetivo: Gerar um orçamento do pedido para que o cliente possa realizar o pagamento

Trabalhadores Envolvidos:

- Atendente
- Gera um orçamento segundo as anotações do pedido, verifica quais produtos estão com descontos e aplica os descontos.
- Verifica se todos os produtos solicitados estão em estoque, caso contrário, informa o cliente e aplica o desconto do produto.

Separar itens

Evento: Separa itens.

Objetivo: Separar os produtos solicitados pelo cliente para realização da entrega.

Trabalhadores Envolvidos:

- **Atendente**
- Separa os produtos em sacolas, junto com o valor total do pedido, nota fiscal, o recibo, o troco (se o cliente escolheu pagar com dinheiro) e os entrega ao entregador.

Entregar Produtos

Evento: Entregar Produtos.

Objetivo: Receber o pagamento da encomenda e entregá-la ao cliente.

Trabalhadores Envolvidos:

- **Entregador**
- Informa o cliente do valor total da sua compra, recebe a quantia devida pelo cliente e entrega os produtos junto do troco, a nota fiscal e o recibo da compra.

Encaminhar pedido ao fornecedor

Evento: Encaminhar pedido ao fornecedor.

Objetivo: Solicitar ao fornecedor mercadorias para repor o estoque.

Trabalhadores Envolvidos:

- Gerente de estoque
- Verifica quais produtos estão em falta e encaminha o pedido de tais produtos ao fornecedor para o mesmo gerar um orçamento

Receber orçamento do fornecedor

Evento: Receber orçamento do fornecedor.

Objetivo: Gerente de estoque receber um orçamento do fornecedor

Trabalhadores Envolvidos:

- Gerente de estoque
- Aguarda o fornecedor mandar o orçamento dos produtos solicitados

Receber Produtos

Evento: Receber produtos.

Objetivo: Receber os produtos solicitados ao fornecedor.

Trabalhadores Envolvidos:

- Gerente de estoque
- Entrega o ticket da encomenda e recebe os produtos com a nota fiscal e o troco (se for pago no dinheiro e houver troco).