**Descrição dos Processos de Negócios**

**Cenário: Solicitar serviços**

**Processo**: Receber solicitação de serviços

**Evento:** Cliente solicita serviço

**Objetivo:** Receber solicitação de serviço do cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica se o serviço solicitado pode ser atendido pela gráfica
* Se não puder ser atendido, recusar a solicitação de serviço
* Cria a ordem de serviço, calculando o valor total do serviço, estima a data de entrega e, se possível, realiza a impressão teste
* Informa ao cliente o valor, a data de retirada e, possivelmente, o teste de impressão.

**Processo**: Receber em dinheiro

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (dinheiro) e data de retirada

**Objetivo:** Receber pagamento em dinheiro

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica se o valor entregue é suficiente para a realização da compra
  + Se o valor não for suficiente informa ao cliente e devolve o valor
* Entrega o recibo ao cliente e o troco se houver

**Processo**: Realizar serviço

**Evento:** Designer realiza o serviço

**Objetivo:** Realizar o serviço solicitado pelo cliente

**Trabalhador envolvido:** Designer

* Cria a arte, se for parte do pedido, e fecha o arquivo para impressão
* Realiza a impressão no suporte

**Processo**: Receber em cartão

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (cartão) e data de retirada

**Objetivo:** Receber pagamento em cartão

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Entrega o comprovante de transação, o cartão e o recibo ao cliente
  + Se a transação for não autorizada, informa ao cliente e devolve o cartão

**Processo**: Receber retorno do provedor de cartão

**Evento:** Provedor retorna sobre solicitação

**Objetivo:** Receber aprovação de pagamento

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Informa ao cliente se o pagamento com cartão foi aprovado
  + Se a transação for não autorizada, informa ao cliente e devolve o cartão

**Processo**: Solicitar Serviço

**Evento:** Atendente solicita serviços ao parceiro

**Objetivo:** Solicitar um serviço ao parceiro de negocio

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Envia o pedido para o parceiro de negócio

**Processo**: Receber retorno do parceiro em relação à data de entrega

**Evento:** Parceiro informa prazo de entrega do serviço solicitado

**Objetivo:** Receber prazo de entrega e informar ao cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Recebe o retorno da data prevista de entrega do parceiro
* Informa a data ao cliente

**Processo**: Cancelar pedido

**Evento:** Cliente não retorna sobre pagamento e data de retirada

**Objetivo:** Cancelar pedido do cliente por falta de pagamento

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Cancela o pedido por falta de pagamento

**Processo**: Receber produto de encomenda

**Evento:** Parceiro envia produto de encomenda

**Objetivo:** Receber produto de encomenda enviado pelo parceiro

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Recebe produto de encomenda realizado pelo parceiro
* Armazena o produto no estoque de encomendas para retirada

**Cenário: Retirar Produtos**

**Processo**: Receber solicitação de saída de produtos

**Evento:** Cliente solicita retirada de produto de encomenda

**Objetivo:** Entregar o produto ao cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Confere o recibo da compra

**Processo**: Entregar produto de encomenda

**Evento:** Atendente entrega produto de encomenda

**Objetivo:** Entregar encomenda para o cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Entrega o produto de encomenda ao cliente

**Processo**: Finalizar retirada

**Evento:** Atendente finaliza retirada

**Objetivo:** Marcar a retirada como concluída

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Marca a retirada como finalizada

**Cenário: Comprar Produtos Prontos**

**Processo**: Receber pedido

**Evento:** Cliente realiza pedido

**Objetivo:** Receber o pedido do cliente

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Recebe o pedido do cliente
* Separa os itens do pedido
* Calcula o preço final
* Informa valor ao cliente

**Processo**: Receber em dinheiro

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (dinheiro)

**Objetivo:** Receber pagamento em dinheiro

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Verifica se o valor entregue é suficiente para a realização da compra
  + Se o valor não for suficiente informa ao cliente e devolve o valor
* Entrega o recibo ao cliente, os produtos prontos e o troco se houver

**Processo**: Finalizar pedido

**Evento:** Atendente finaliza pedido

**Objetivo:** Marcar pedido como concluído após 05 dias

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Marca a venda como concluída após 05 dias

**Processo**: Receber em cartão

**Evento:** Cliente retorna sobre valor (cartão)

**Objetivo:** Receber pagamento em cartão

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Entrega o comprovante de transação, o cartão, os produtos prontos e o recibo ao cliente
  + Se a transação for não autorizada, informa ao cliente e devolve o cartão

**Processo**: Receber retorno do provedor de cartão

**Evento:** Provedor retorna sobre solicitação

**Objetivo:** Receber aprovação de pagamento

**Trabalhador envolvido:** Atendente

* Informa ao cliente se o pagamento com cartão foi aprovado
  + Se a transação for não autorizada, informa ao cliente e devolve o cartão

**Cenário: Fechar Parceria**

**Processo**: Realizar parceria

**Evento:** Empresa realiza pedido de parceria

**Objetivo:** Encontrar novos parceiros de negocio

**Trabalhador envolvido:** Proprietário

* Analisa o pedido de parceria da empresa solicitante
* Caso a parceria não seja viável, recusa o pedido
* Fecha parceria se for um pedido viável

**Cenário: Receber Pelos Serviços Realizados**

**Processo**: Realizar pagamento

**Evento:** Parceiro solicita pagamento pelos serviços prestados

**Objetivo:** Pagar parceiros por serviços prestados

**Trabalhador envolvido:** Proprietário

* Consulta os serviços prestados por parceiro no mês
* Calcula o valor a ser pago para cada parceiro
* Paga os parceiros