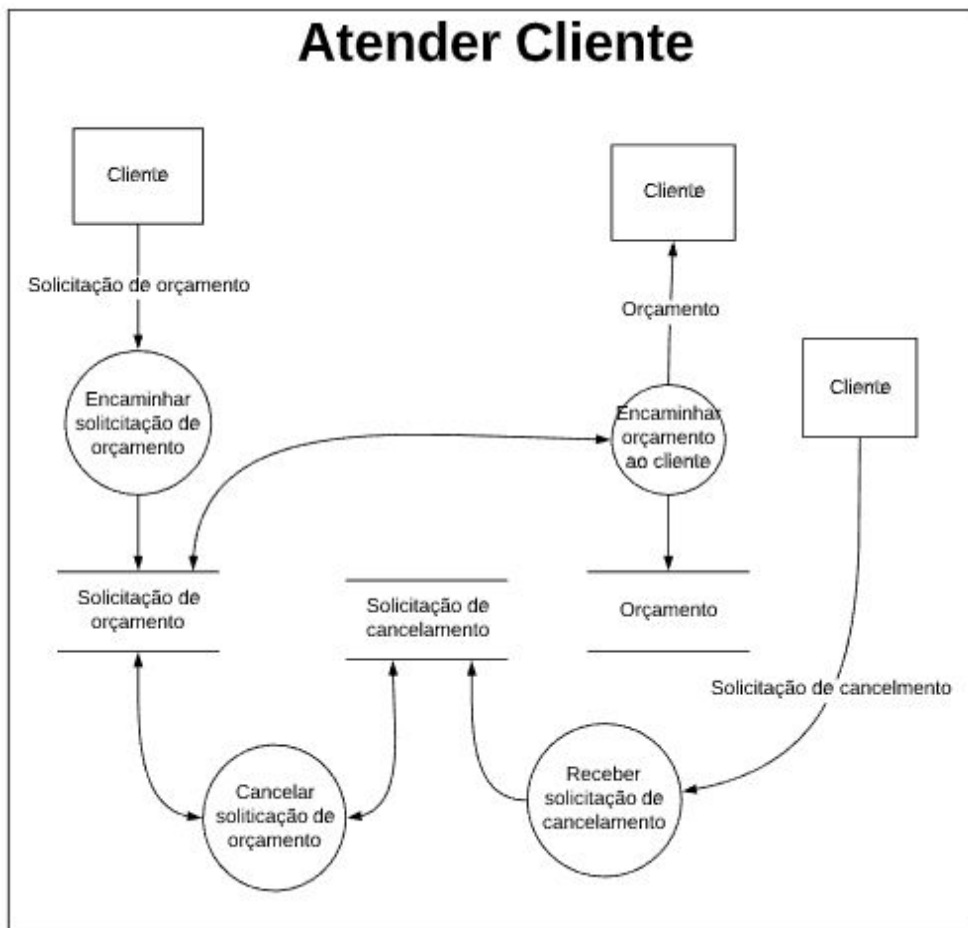


# DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO



## ENCAMINHAR SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO

**Evento:** Cliente faz solicitação de orçamento

**Objetivo:** Encaminhar a solicitação do cliente para o setor de serviços contábeis

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente, contador

- O atendente recebe a solicitação do cliente e informa o prazo de entrega junto com valor cobrado pelo serviço;
- O atendente encaminha a solicitação de orçamento para o contador;
- O atendente solicita um status para o contador;
- O atendente repassa status ao cliente;
- O atendente recebe o orçamento feito pelo contador e repassa.

## **ENCAMINHAR ORÇAMENTO AO CLIENTE**

**Evento:** Setor de Serviços Contábeis retorna orçamento

**Objetivo:** Encaminhar o orçamento realizado ao cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente, contador

- O Atendente recebe o orçamento pronto enviado pelo contador;
- O Atendente entrega o orçamento solicitado ao cliente;
- O Atendente informa ao cliente o valor.

## **CANCELAR SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO**

**Evento:** Cliente cancela a solicitação de orçamento

**Objetivo:** Encaminhar a solicitação de cancelamento para o setor de serviços contábeis

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente, contador

- O atendente encaminha a solicitação de cancelamento para o contador;
- O atendente recebe o cancelamento do contador.

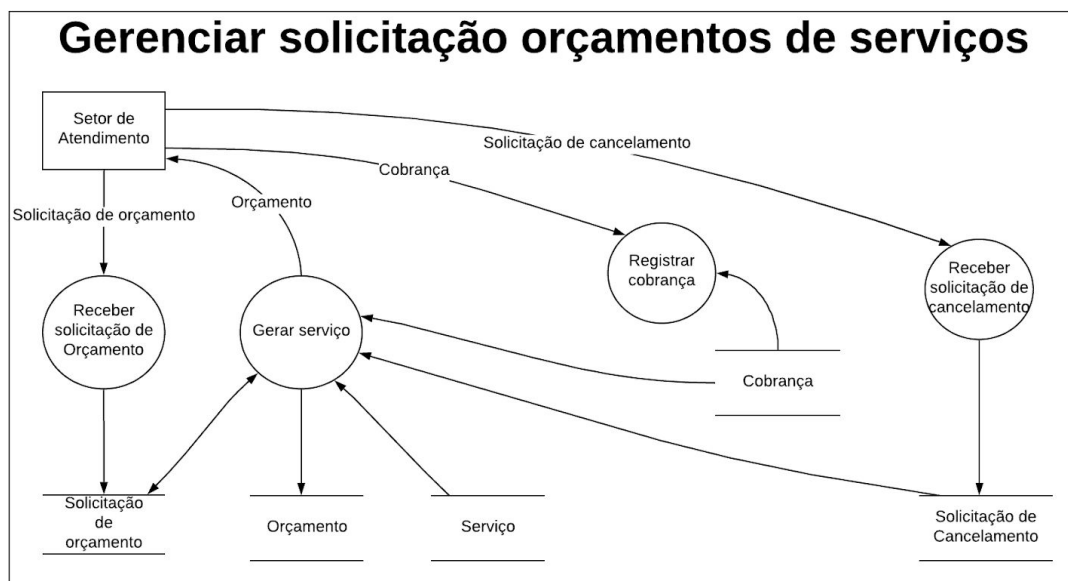
## **RECEBER SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO**

**Evento:** Setor de Atendimento envia solicitação de cancelamento

**Objetivo:** Receber do cliente a solicitação de cancelamento e entender o motivo dele cancelar

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente

- Receber a solicitação de orçamento de cancelamento;
- Entender o motivo do cancelamento do cliente.



## RECEBER SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO

**Evento:** Setor de atendimento recebe orçamento

**Objetivo:** Receber a solicitação de orçamento só setor de atendimento

**Trabalhadores Envolvidos:** Setor de Atendimento, Setor de Serviços Contábeis

- Setor de Atendimento envia o orçamento para o Setor de Serviços Contábeis.

## GERAR SERVIÇO

**Evento:** Setor de Serviços Contábeis gera o serviço

**Objetivo:** Realizar o serviço

**Trabalhadores Envolvidos:** Contador, atendente

- O contador verifica a solicitação do orçamento;
- O contador verifica os documentos enviados e, se houver algum documento faltando, faz a solicitação ao atendente para o envio dos documentos que estão em falta;
- O contador gera o serviço do orçamento.

## **REGISTRAR COBRANÇA**

**Evento:** Setor de Atendimento envia cobrança

**Objetivo:** Verificar quais orçamentos estão em atraso

**Trabalhadores Envolvidos:** Contador, Atendente

- O Atendente registra a cobrança;
- O Atendente envia a cobrança para o Contador.
- O Contador verifica a agenda para possível agilização de serviço

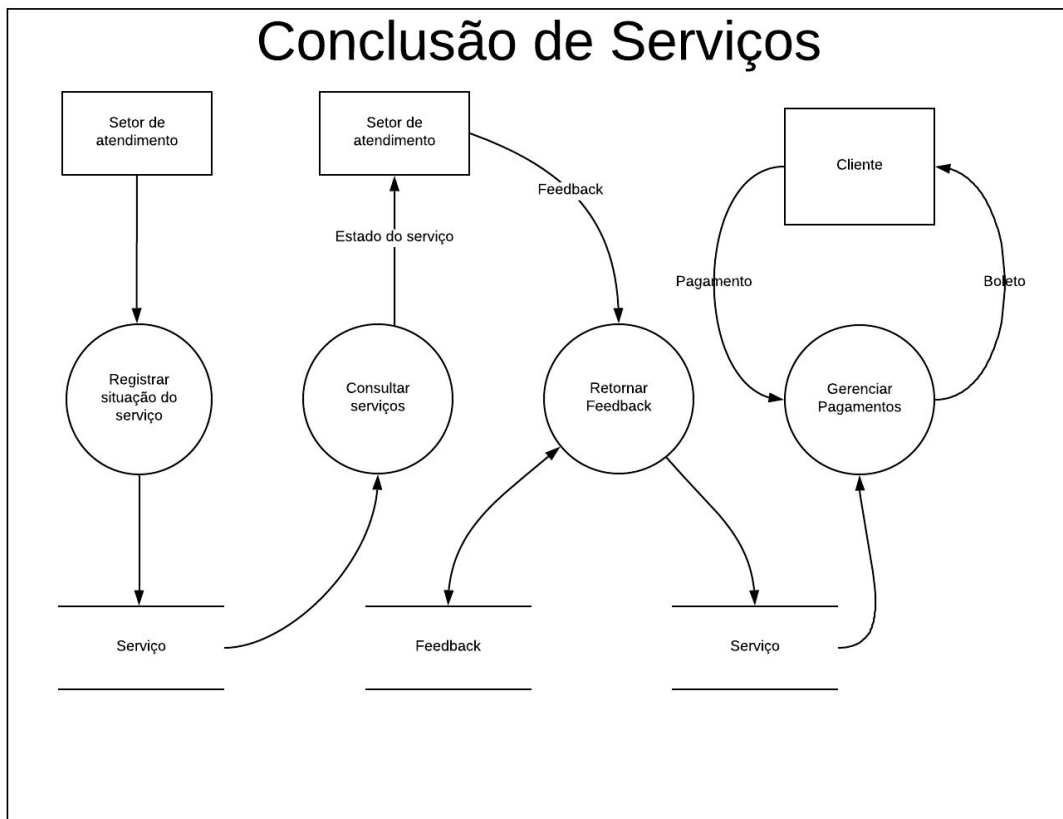
## **RECEBER SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO**

**Evento:** Setor de Serviços Contábeis registra cancelamento

**Objetivo:** Comunicar o cancelamento do orçamento

**Trabalhadores Envolvidos:** Contador

- O contador recebe a solicitação de cancelar o orçamento;
- O contador cancela o orçamento.



### REGISTRAR SITUAÇÃO DE SERVIÇO

**Evento:** Setor de Serviços Contábeis registra situação do serviço

**Objetivo:** Deixar registrado a situação de serviço

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente, Contador

- O Atendente solicita a situação do serviço;
  - Encaminha a solicitação do serviço para o contador;
  - Contador retorna situação de serviço para o Atendente;
- Atendente retorna situação de serviço

## **CONSULTAR SERVIÇOS**

**Evento:** Setor de Atendimento consulta serviço

**Objetivo:** Deixar a consulta do serviço de uma maneira simples e de fácil acesso para o Cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente, contador

- O Contador atualiza a situação do serviço;
- O Atendente consulta a situação do serviço;
  - Caso o Cliente solicite a situação do serviço, o Atendente retorna a consulta ao Cliente.

## **RETORNAR FEEDBACK**

**Evento:** Setor de Atendimento retorna feedback ao Cliente

**Objetivo:** Retornar a situação do serviço para o Cliente

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente

- O Atendente retorna o feedback do serviço ao Cliente.

## **GERENCIAR PAGAMENTOS**

**Evento:** Cliente realiza pagamento

**Objetivo:** Gerenciar todos os pagamentos dos clientes

**Trabalhadores Envolvidos:** Atendente

- O atendente verifica se o pagamento foi efetuado;
  - Caso o pagamento tenha sido efetuado, o atendente dá baixa no pagamento e no serviço;
  - Caso o pagamento não tenha sido efetuado, o atendente cobra o Cliente o pagamento dos serviços prestados.