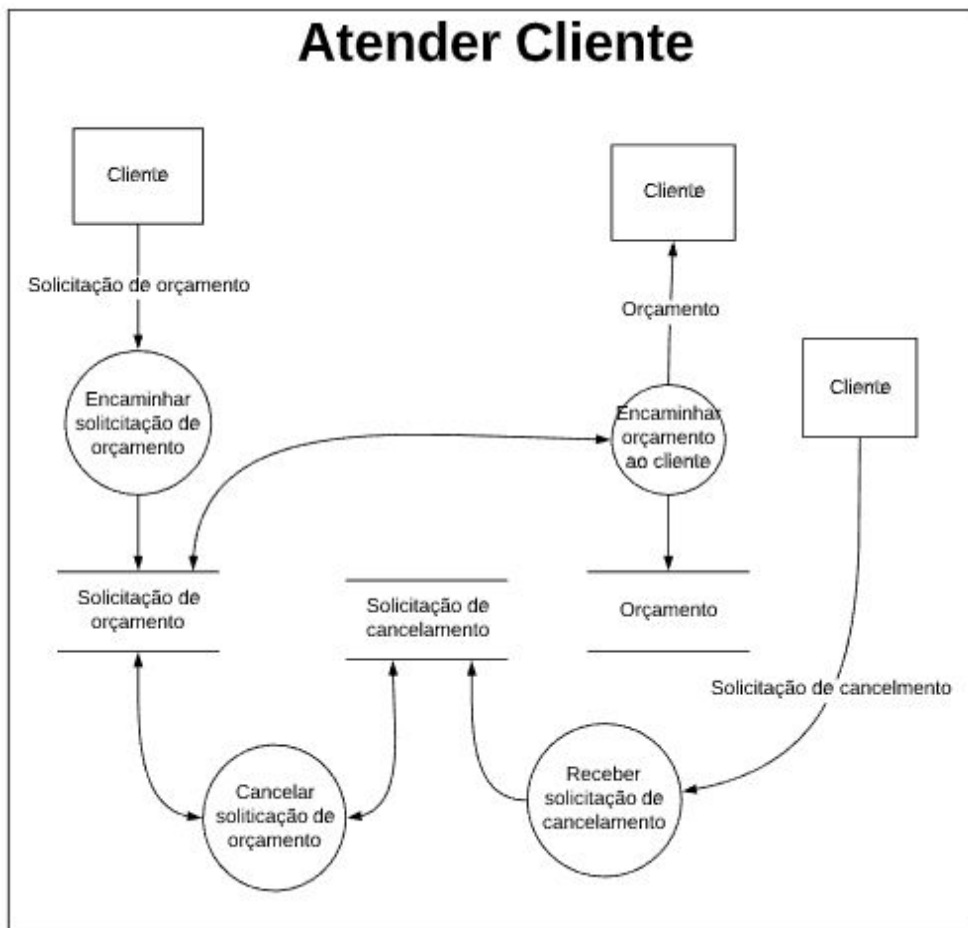


DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO



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.

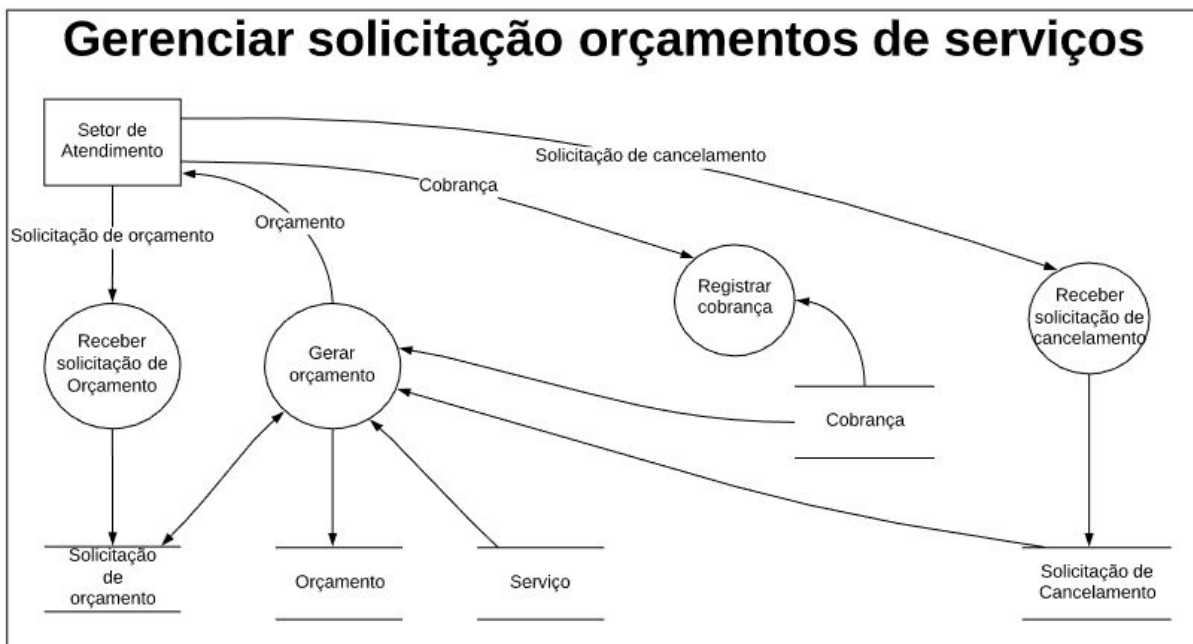
RECEBER SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO

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

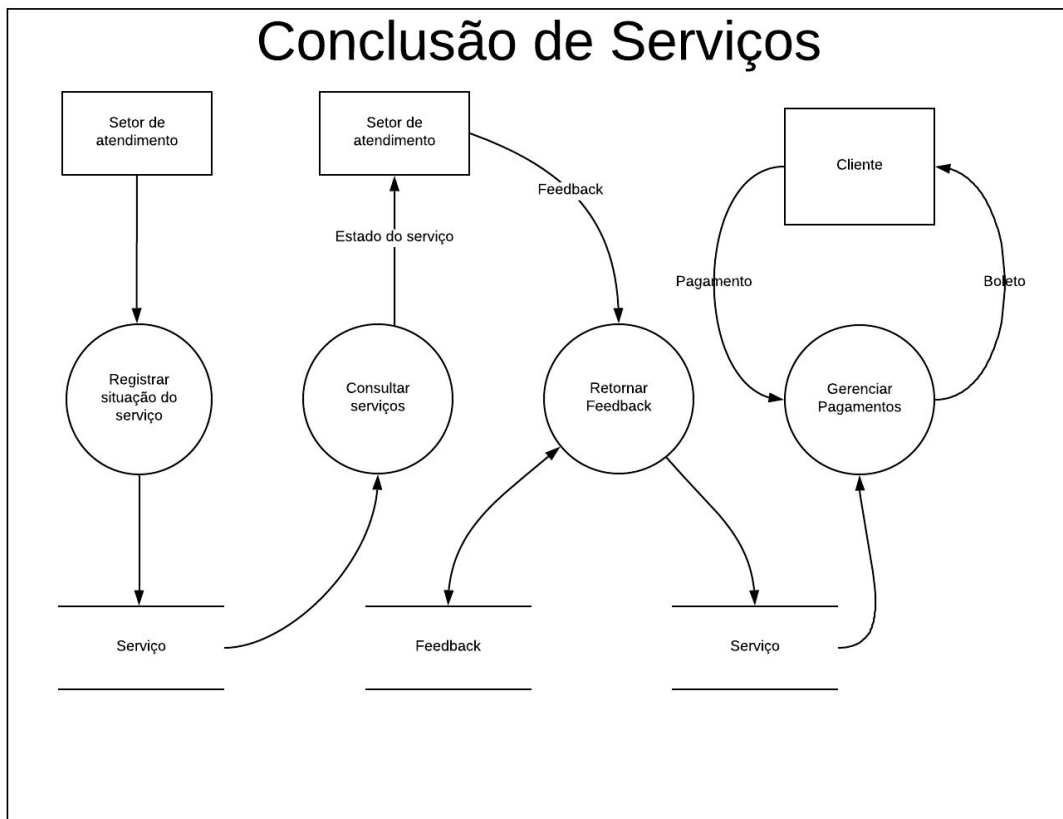
RECEBER SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO

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.