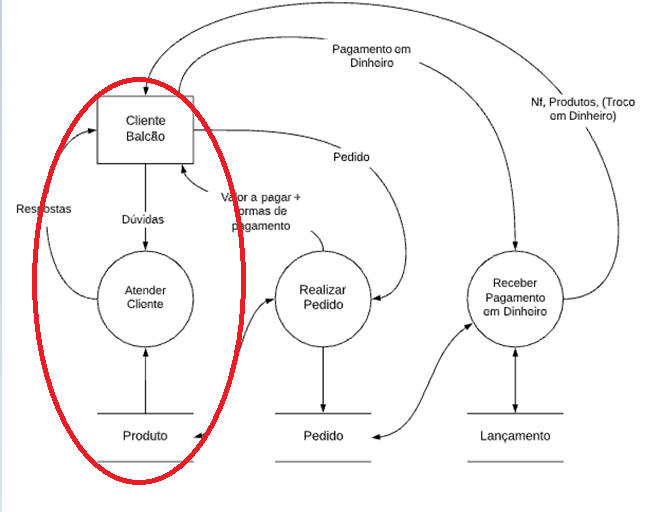
Descrição dos Processos de Negócios



Departamento de Vendas

Comprar Produtos (Cliente Balcão)

Capacidade: Realizar Venda.

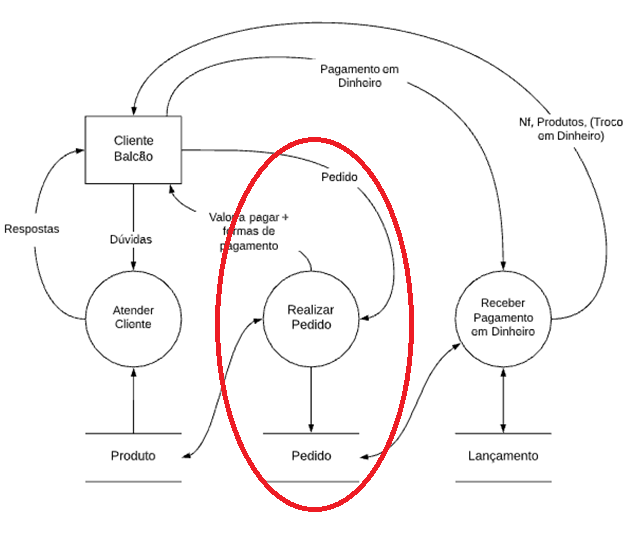
Processo: Atender Cliente.

Evento: Cliente Balcão faz perguntas.

Objetivo: Atender o Cliente Balcão e responder suas perguntas.

Trabalhadores Envolvidos:

* Funcionário
* Atende cliente.
  + - Cliente tira dúvidas com atendente, sobre preço se estiver sem etiqueta, sobre o produto, qualidade, garantia do fabricante e loja.
    - Se as perguntas forem referentes a produtos que não estão lá, o funcionário verifica o produto desejado do Cliente Balcão para uma reservar quando estiver o produto em loja.



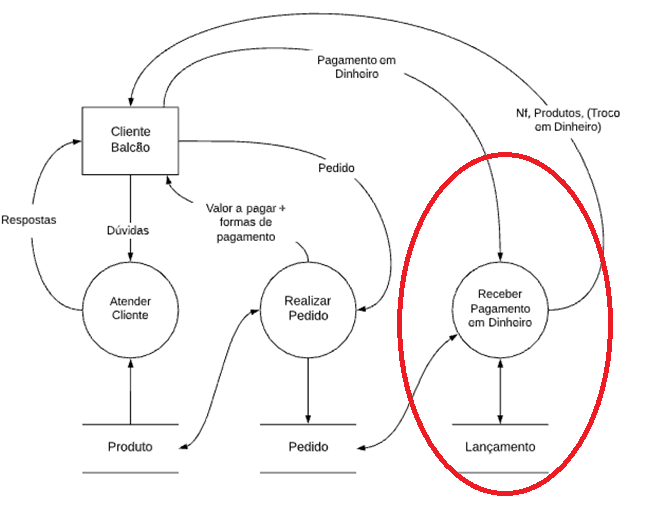
**Processo**: Realizar pedido.

**Evento**: Cliente Balcão realiza pedido.

**Objetivo**: Funcionário realizar a venda do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
  + Abre o pedido do cliente.
  + Verifica a quantidade que tem no pedido, verifica os produtos no estoque e vê se tem o suficiente para o pedido.
    - se faltar, isso será avisado ao cliente e eles providenciarão, dando lhe um prazo para a chegada desses produtos do pedido.
  + Informa o valor da compra mais as formas de pagamento.



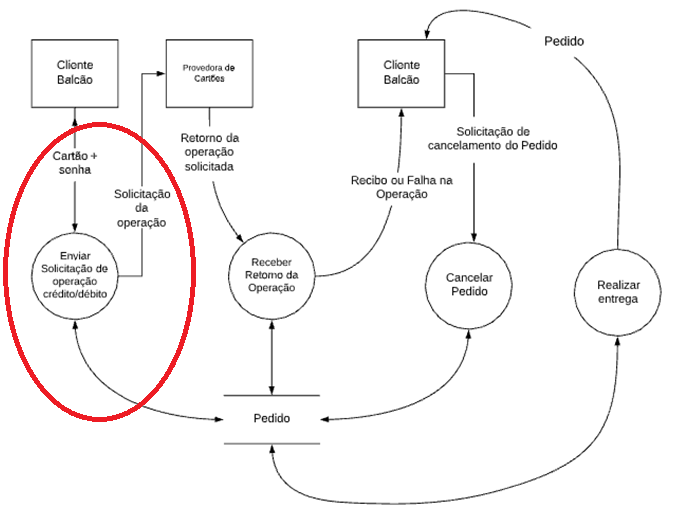
**Processo**: Receber Pagamento em Dinheiro.

**Evento**: Caixa recebe pagamento do Cliente Balcão.

**Objetivo**: Cliente Balcão realiza o pagamento do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
  + Recebe o pagamento em dinheiro do cliente.
  + Realiza o lançamento de produto pago, no pedido.
  + Efetua a emissão de nota fiscal.
  + Entrega o pedido para o cliente, mais a nota fiscal.
    - Se o Cliente Balcão der dinheiro a mais, é necessário devolver o troco, juntamente com o pedido e a nota fiscal.



Departamento de Vendas

Comprar Produtos (Cliente Balcão)

Capacidade: Realizar Venda.

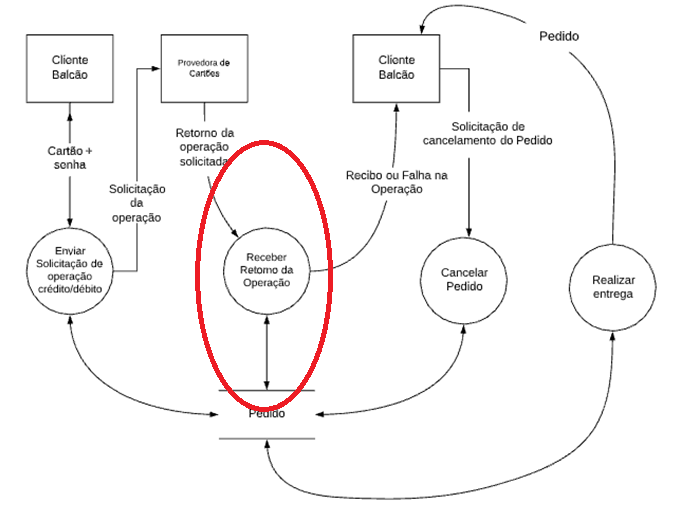
**Processo**: Enviar solicitação de operação crédito/débito.

**Evento**: Cliente Balcão realiza pagamento em cartão.

**Objetivo**: Caixa efetua a solicitação de operação para a provedora de cartões.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
* Diz o valor da compra, acrescenta na maquininha de cartão.
* O Cliente Balcão insere o cartão na maquininha, coloca sua senha.
* Recebe pagamento do Cliente Balcão.
* Solicitar a operação na provedora de cartões.



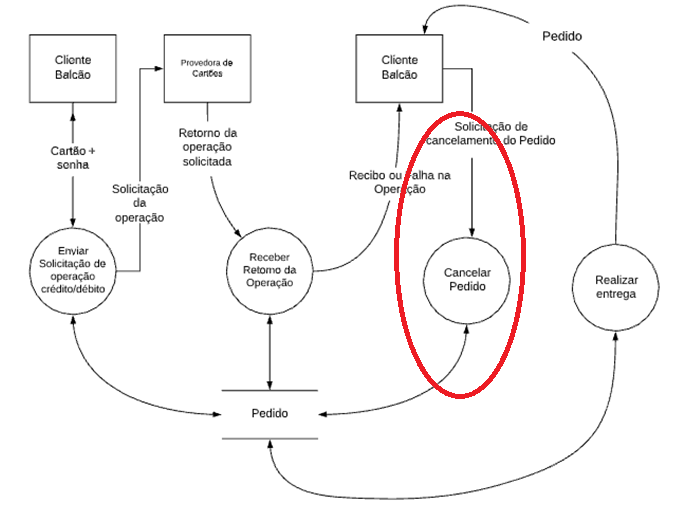
**Processo**: Receber retorno da operação.

**Evento**: Provedora de cartões retorna a operação.

**Objetivo**: Receber o retorno da operação.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário.
  + Recebe o retorno da operação, vindo da provedora de cartões.
  + Informar ao Cliente Empresa.
    - Se o retorno da operação houver falha, o cliente pode efetuar o cancelamento do pedido.
  + Realizar entrega do recibo.



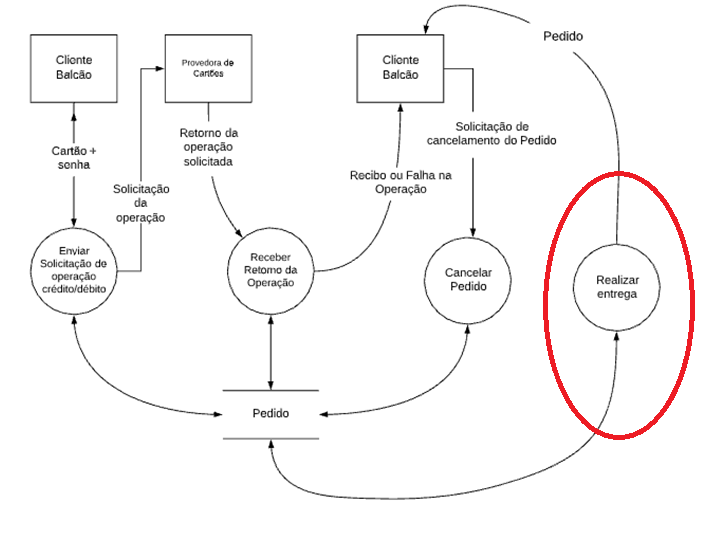
**Processo**: Cancelar Pedido.

**Evento**: Cliente Balcão solicita o cancelamento de pedido.

**Objetivo**: Caixa efetua o cancelamento de pedido.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
  + Recebe a solicitação de cancelamento do pedido.
  + Cancela o pedido.



**Processo**: Receber retorno da operação.

**Evento**: Caixa entrega pedido ao Cliente Balcão.

**Objetivo**: Cliente Balcão receber pedido comprado.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
* Realiza a entrega do pedido ao Cliente Balcão.



Departamento de Vendas

Obter Orçamento (Cliente Empresa)

Capacidade: Realizar orçamento.

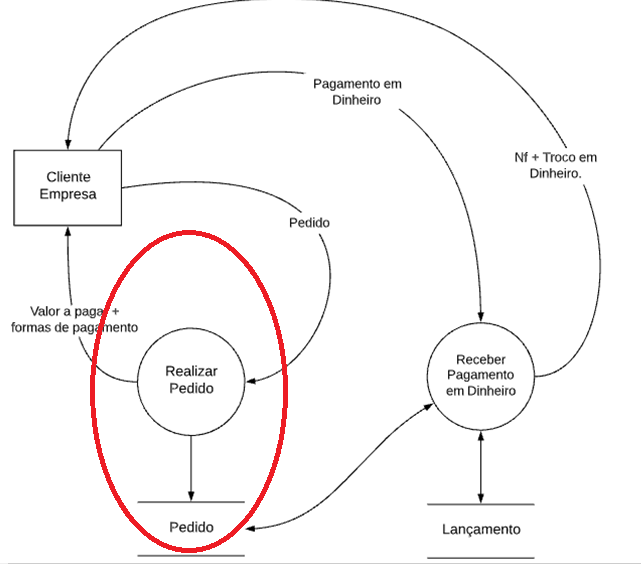
**Processo:** Realizar Orçamento.

**Evento:** Cliente Empresa solicita orçamento de produtos.

**Objetivo:** Realizar o orçamento de produtos, solicitado pelo Cliente Empresa.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funcionário.
  + Verifica se tem o produto informado pelo Cliente Empresa, para que possa ser atendido.
    - Se algum pedido não puder ser atendido, é informado ao Cliente Empresa, que não há o produto disponível na loja ou que a loja não trabalha com esse produto e finaliza.
  + Realizar um orçamento do produto solicitado pelo cliente empresa.
  + Informar o orçamento do produto, para o cliente empresa.



Departamento de Vendas

Comprar Produtos (Cliente Empresa)

Capacidade: Realizar Venda.

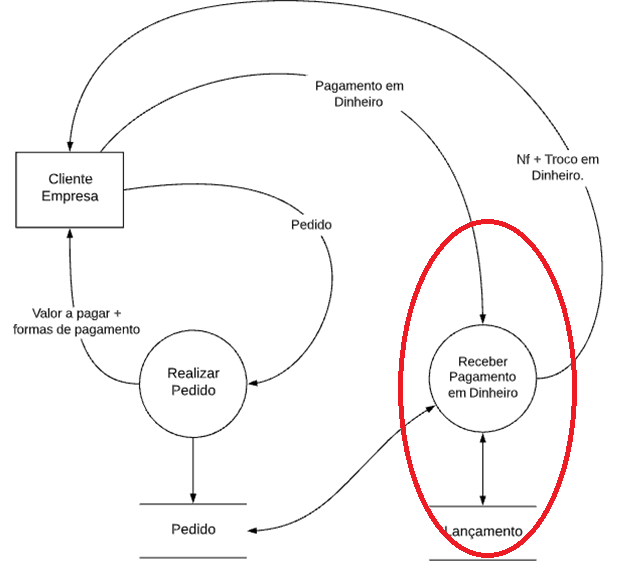
**Processo**: Realizar pedido.

**Evento**: Cliente Empresa realiza pedido.

**Objetivo**: Caixa realiza a abertura de um pedido para o Cliente Empresa.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário.
* Abre pedido.
* Verifica os produtos.
* Informa o valor da compra mais as formas de pagamento.



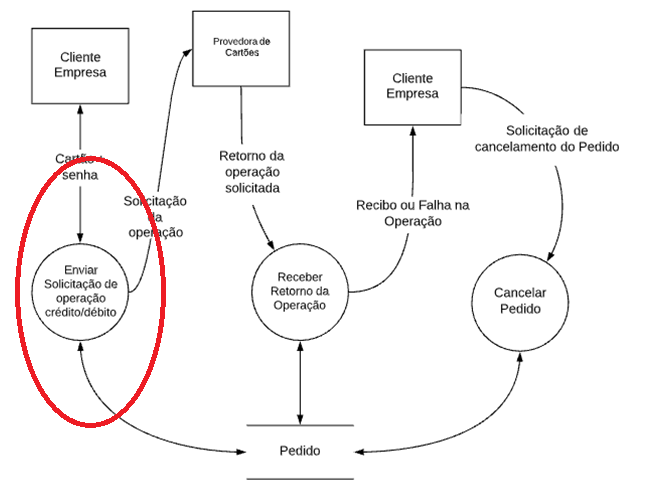
**Processo**: Receber pagamento em dinheiro.

**Evento**: Cliente Empresa realiza pagamento em dinheiro.

**Objetivo**: Caixa recebe o pagamento do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário.
  + Recebe o pagamento em dinheiro, efetuado pelo Cliente Empresa.
    - Se o cliente der um valor em dinheiro acima do total a pagar, é necessário efetuar a devolução do troco, juntamente com a nota fiscal.



Departamento de Vendas

Comprar Produtos (Cliente Empresa)

Capacidade: Realizar Venda.

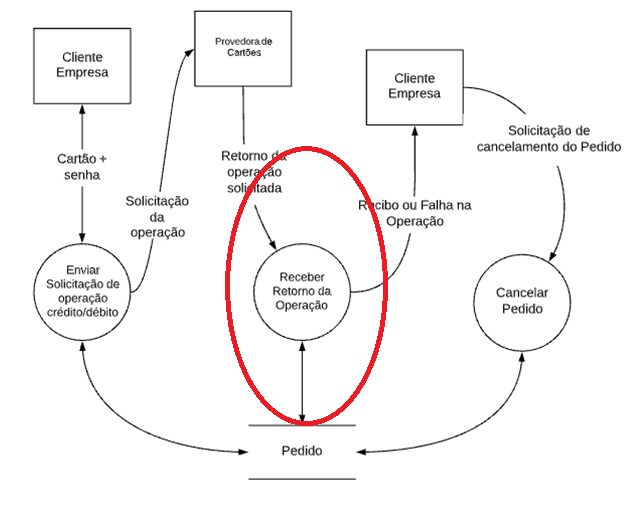
**Processo**: Enviar solicitação de operação crédito/débito.

**Evento**: Cliente Empresa realiza pagamento em cartão.

**Objetivo**: Caixa efetua a solicitação de operação para a provedora de cartões.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
* Receber pagamento do Cliente Empresa em forma de cartão.
* Solicitar a operação na provedora de cartões.



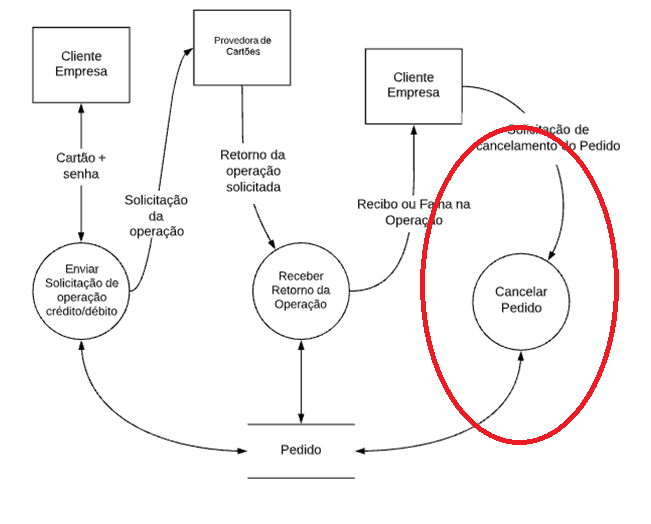
**Processo**: Receber retorno da operação.

**Evento**: Provedora de cartões retorna a operação.

**Objetivo**: Receber o retorno da operação.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário.
  + Recebe o retorno da operação, vindo da provedora de cartões.
  + Informar ao Cliente Empresa.
    - Se o retorno da operação houver falha, o cliente pode efetuar o cancelamento do pedido.
  + Realizar entrega do recibo.



Departamento de Vendas

Comprar Produtos (Cliente Empresa)

Capacidade: Realizar Venda.

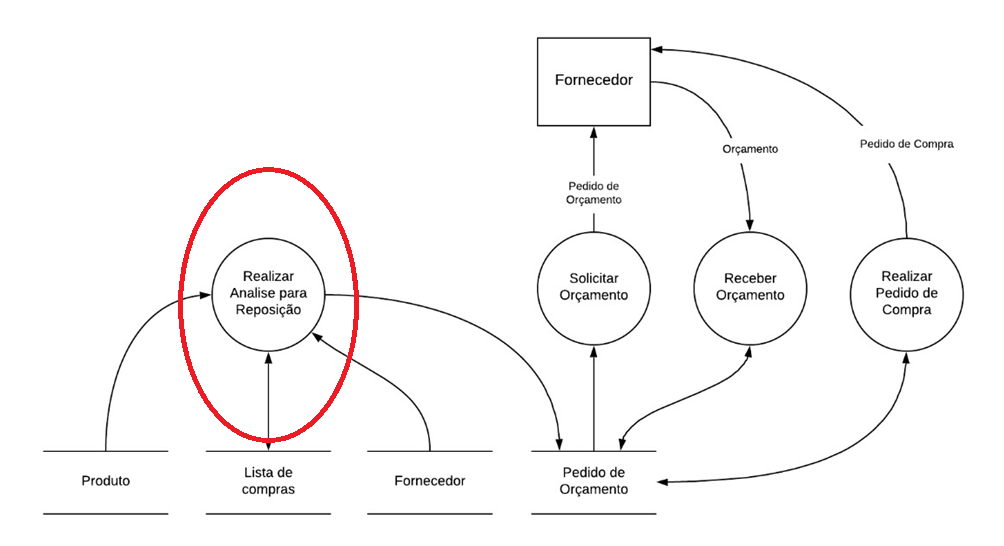
**Processo**: Cancelar pedido.

**Evento**: Cliente empresa solicita cancelamento do pedido.

**Objetivo**: Solicitação de cancelamento do pedido.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário.
* Recebe a solicitação de cancelamento do pedido.
* Cancela o pedido.



Departamento de Vendas

Fornecer Produto

Capacidade: Realizar Compra.

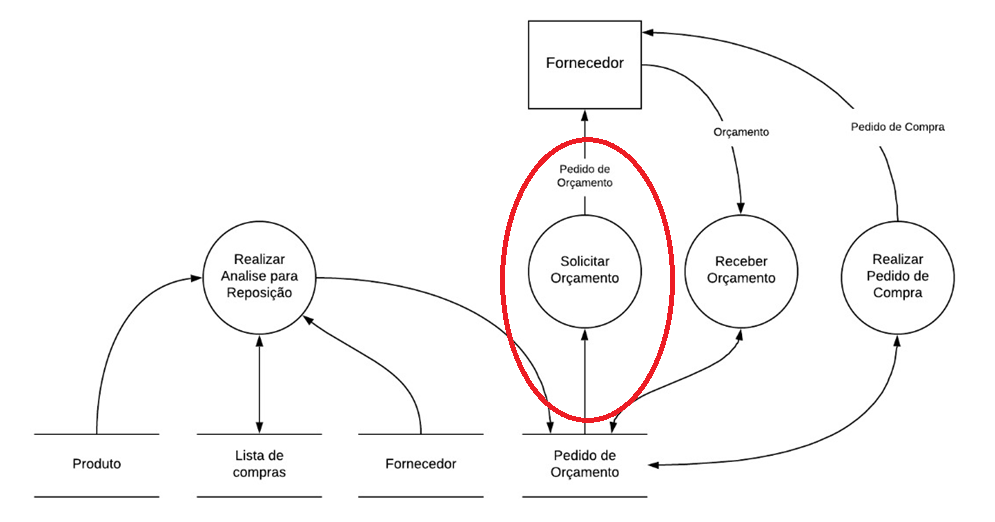
**Processo**: Realizar análise para reposição.

**Evento**: Departamento de Vendas realiza análise para reposição

**Objetivo**: Fazer uma análise, para reposição de produtos.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
  + Realiza uma análise nos produtos.
    - Se estiver precisando de reposição, é colocado na lista de compras.
  + É realizado um levantamento de fornecedores que trabalham com o produto.



Departamento de Vendas

Fornecer Produto

Capacidade: Realizar Compra.

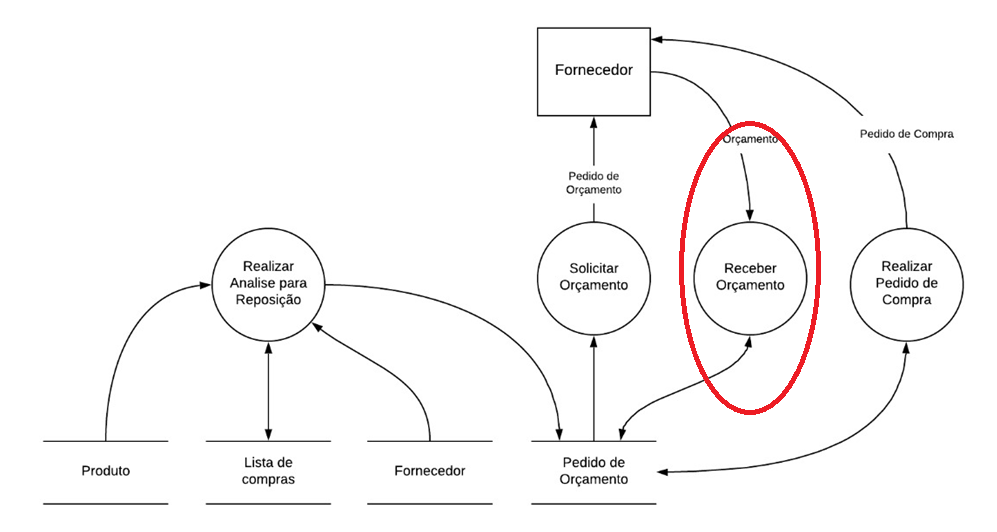
**Processo**: Solicitar orçamento.

**Evento**: Departamento de Vendas solicita orçamento

**Objetivo**: Solicitar orçamento aos fornecedores.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
  + Após o levantamento de fornecedores, é realizado a solicitação de orçamento para os mesmos.



Departamento de Vendas

Fornecer Produto

Capacidade: Realizar Compra.

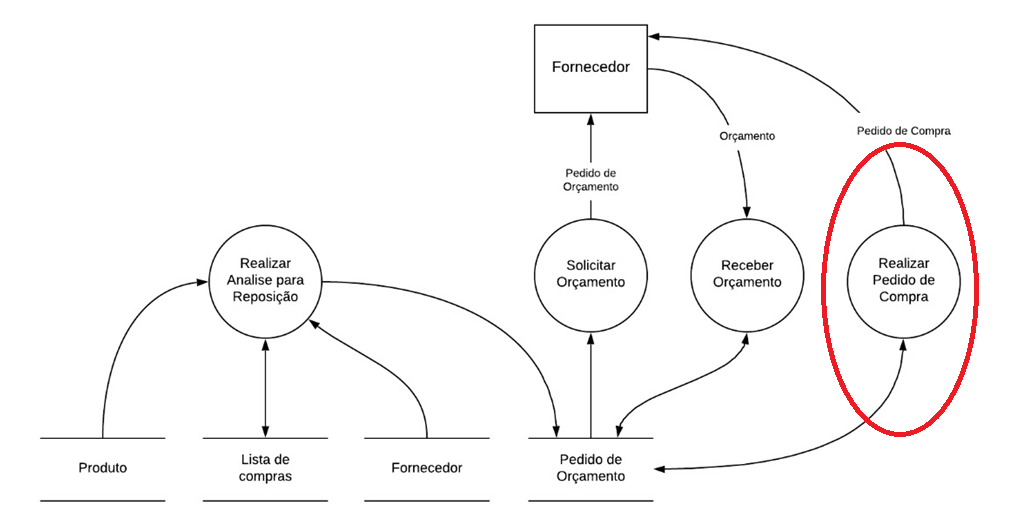
**Processo**: Receber orçamento.

**Evento**: Fornecedor envia orçamento.

**Objetivo**: Receber orçamento dos produtos de fornecedores.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
  + Recebe orçamento de todos os fornecedores.
  + De acordo com os orçamentos, é analisado o melhor preço no pedido de orçamento.



Departamento de Vendas

Fornecer Produto

Capacidade: Realizar Compra.

**Processo**: Realizar pedido de compra.

**Evento**: Departamento de Vendas realiza pedido de compra.

**Objetivo**: Realizar pedido de compra de produtos.

**Trabalhadores Envolvidos**:

* Funcionário
  + Com o melhor pedido de orçamento, é realizado um pedido de compra para o fornecedor.