**Processo**: Registrar Pedido

**Evento**: Cliente realiza pedido

**Trabalhador Envolvido**: Assistente Administrativo

1. Assistente administrativo recebe o pedido do cliente.
   1. Assistente administrativo inicia o registro de pedido.
   2. Caso haja alguma alteração o pedido deve ser alterado.
   3. Estando tudo em conformidade, dados do pedido são registrados.

**Processo**: Gerar Ordem de Venda.

**Evento**: Assistente gera ordem de venda

**Trabalhador Envolvido**: Assistente Administrativo

1. Após registro do pedido, o assistente administrativo inicia o registro de fatura de venda.
   1. Assistente administrativo verifica dados de pagamento selecionado.
   2. Assistente administrativo registra os dados do pedido na fatura.
   3. Estando todas as informações corretas, um boleto/ordem de de venda é gerado.
   4. Ordem de venda com as informações de pagamento é disponibilizada para o cliente.

**Processo**: Registrar Pagamento

**Evento**: Cliente realiza pagamento

**Trabalhador Envolvido**: Assistente administrativo

1. Assistente administrativo recebe pagamento.
   1. Estando confirmado o pagamento é gerada ordem de serviço para ser realizado na data solicitada.
   2. Caso seja identificado algum problema, ou recusa no pagamento, cliente é informado da recusa no pagamento.

**Processo**: Enviar Ordem de Serviço

**Evento**: Assistente envia ordem de serviço

**Trabalhador Envolvido:** Assistente administrativo

1. Assistente administrativo verifica confirmação de pagamento.
2. Assistente administrativo envia ordem de serviço ao gerente.

**Processo**: Faturar Serviço

**Evento**: Assistente fatura serviço

**Trabalhador Envolvido:** Assistente administrativo

1. Assistente administrativo recebe confirmação de pagamento.
2. Assistente administrativo gera a fatura do serviço.
3. Assistente administrativo envia comprovante ao cliente.
   1. O serviço então é alterado para faturado.

**Processo**: Tratar Pagamento em aberto

**Evento**: Cliente não realiza pagamento

**Trabalhador Envolvido:** Assistente administrativo

1. Assistente administrativo verifica se o pagamento está pagamento pendente.
2. Assistente administrativo verifica razão da pendência.
   1. Se pendência derivar de forma de pagamento, assistente administrativo deve oferecer outra forma de pagamento.
   2. Se pendência representar desistência do cliente, assistente administrativo deve tratar o cancelamento do pedido.
3. Após verificação da pendência, assistente administrativo informa ao cliente a solução encontrada.

**Processo**: Cancelar Serviço

**Evento**: Cliente cancela serviço

**Trabalhador Envolvido:** Assistente administrativo

1. Assistente administrativo confirma solicitação de cancelamento do cliente.
   1. Caso o cliente não retorne contato, assistente administrativo aguarda 15 dias até nova tentativa de contato.
   2. Após período de espera novo contato é realizado.
   3. Caso não houver retorno o pedido é cancelado.
2. Após confirmação do cliente de cancelamento, o pedido é cancelado.
3. Assistente administrativo informa ao cliente o cancelamento do pedido.