**1 - Orientar Cliente**

**Evento: Cliente solicita orientações**

**Objetivo: Informar o cliente sobre a documentação e requisitos necessários para solicitar o processo de emissão do CR.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* Cliente solicita informações sobre a solicitação de emissão de CR.
* O administrativo informa as condições.
* O administrativo informa a documentação necessária para entrar com a solicitação do CR.

**2 - Validar dados**

**Evento: Cliente solicita Certificado de Registro**

**Objetivo: Avaliar se o cliente atende os requisitos necessários para obter o CR.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* O cliente fornece os documentos para a análise do administrativo.
  + Caso haja divergência na documentação o setor informa a recusa do processo de emissão.
* O administrativo aceita a solicitação e informa o valor do processo de emissão.
* Clube solicita a cópia de todos documentos necessários (RG, CPF, Comprovante de Residência Fixa atualizado, comprovante de ocupação lícita)
* O administrativo retém um pré cadastro com as informações obtidas do cliente.

**3 - Receber Pagamento**

**Objetivo: Receber o pagamento referente a todos os custos que deverão ser pagos no decorrer do processo de solicitação e emissão do Certificado de Registro**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* O administrativo consulta os dados do cliente (CPF, nome e telefone) do pré cadastro e gera a fatura para pagamento referente a solicitação da emissão do Certificado de Registro.
* Cliente concorda com o valor e realiza o pagamento.
* Clube emite recibo e entrega ao cliente e salva os dados do pagamento.

**5 - Cadastrar cliente**

**Evento: Clube realiza cadastro do cliente**

**Objetivo: Cadastrar os dados do cliente**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* Em posse de todos os dados pessoais do cliente, o Administrativo realiza o cadastro do cliente.

**6 - Fornecer Formulário**

**Evento: Clube fornece formulários.**

**Objetivo: O clube de tiro fornece a documentação para o cliente preencher os dados.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* O administrativo aciona o cliente e fornece os formulários para realizar o preenchimento.
* O cliente realiza o preenchimento e entrega os formulários para o administrativo.
* O administrativo agrupa os documentos no arquivo.

**7 - Consultar entidades**

**Evento: Clube consulta entidades**

**Objetivo: Consultar se o cliente tem alguma pendência junto a Justiça Federal, Justiça Estadual, Justiça Eleitoral, Justiça Militar**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* Administrativo acessa ambiente de consulta de cada Órgão para verificar se o cliente possui alguma pendência
  + A existência de alguma pendência junto a esses Órgãos pode ser impeditivo para o prosseguimento da solicitação e emissão do Certificado de Registro
* Administrativo adiciona ao dossiê todos os comprovantes destas consultas

**8 - Realizar agendamentos dos exames**

**Evento: Clube realiza agendamento**

**Objetivo: Verificar disponibilidade de horários e agenda os exames psicológicos e de tiro.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* Administrativo realiza agendamento de horário junto ao psicólogo e instrutor de tiro, para realização de exame.
* Administrativo informa ao cliente os horarios agendados.

**9 - Realizar teste Psicológico**

**Evento: Psicólogo realiza exame**

**Objetivo: O setor de teste psicológico realiza o atendimento.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* O cliente e o psicólogo comparecem no dia agendado para realização do exame.
* O setor Psicológico encaminha o resultado do exame para o administrativo.

**10 - Realizar teste de Tiros**

**Evento: Instrutor de tiro realiza exame**

**Objetivo:**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* O cliente e o instrutor de tiro comparecem no dia agendado para realização do teste.
* O cliente realiza o teste de tiro
* O instrutor de tiro encaminha o resultado do exame para o administrativo

**11 - Montar pastas**

**Evento: Clube monta dossiê**

**Objetivo:**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* Administrativo reúne todos os comprovantes, guia de recolhimento paga, consultas realizadas junto aos Órgãos competentes, cópias dos documentos, procuração, e todos os documentos necessários para a montagem de pasta a ser entregue ao Exército Brasileiro.

**12 - Realizar agendamento Exército**

**Evento: Verificar disponibilidade de horários e agenda a protocolização do CR.**

**Objetivo: Realizar agendamento na plataforma do exército**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* O administrativo acessa a plataforma do Exército por meio do canal : (<http://agendamentosfpc.2rm.eb.mil.br/>)
* Administrativo realiza o agendamento conforme disponibilidade de horários do Exército.

**13 - Protocolar a pasta**

**Evento: Clube protocola dossiê**

**Objetivo: Entregar ao Exército Brasileiro dossiê com todas as informações do cliente necessárias para análise e posterior emissão do Certificado de Registro**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* Administrativo desloca-se até o local indicado pelo Exército Brasileiro para entrega e protocolização da pasta
* Clube recebe do Exército Brasileiro numeração e comprovante do protocolo gerado

**14 - Verificar status**

**Evento: Clube verifica status**

**Objetivo: O administrativo verifica o status da solicitação de emissão do certificado internamente e junto ao exército.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* O administrativo verifica o status da solicitação junto com o exército.
* Caso o status seja Pendência, é solicitado a correção.
* Caso o status seja Indeferido, é informado ao cliente que o processo foi recusado.
* Caso o status seja Deferido o Clube realiza a busca do certificado no Exército.

**15 – Entregar CR**

**Evento: Clube entrega CR**

**Objetivo: O administrativo entrega o documento emitido ao cliente.**

**Trabalhadores Envolvidos:**

Administrativo

* Após a conclusão de todo o processo, o clube entrega o documento emitido ao cliente.