**Processo:** Receber Solicitação de serviço.

**Evento:** Cliente Solicita Serviço

**Objetivo:** Receber a solicitação de serviço realizado pelo cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
* Recebe o veículo.
* Armazena a solicitação do cliente em solicitação de serviço.

**Processo:** Solicitar avaliação do serviço.

**Evento:** Atendente solicita a avaliação para o Setor de Serviços

**Objetivo:** Solicitar a avaliação do serviço para o setor de serviços.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
* Pega a solicitação de serviço e encaminha para o setor de serviços.

**Processo:** Criar Orçamento.

**Evento:** Setor de Serviço envia a avaliação

**Objetivo:** Criar orçamento e entregar para o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Recebe a solicitação do serviço e o veículo.
* Avalia o veículo.
* Começa a criar o orçamento.
* Entrega orçamento para o cliente.

**Processo:** Receber retorno do orçamento.

**Evento:** Cliente dá o retorno ao orçamento.

**Objetivo:** Cliente retornar para resposta.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
* Confirma o serviço com o cliente.
* Cria a ordem de serviço.
* Entrega uma cópia da ordem de serviço ao cliente.
* Encaminha ordem de serviço para o setor de serviços.

**Processo:** Receber Solicitação de Avaliação.

**Evento:** Setor de atendimento solicita a avaliação para o setor de Serviço.

**Objetivo:** Setor de serviços receber a solicitação de avaliação do setor de atendimento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Recebe a solicitação de avaliação
* Guarda a solicitação em solicitação de avaliação.

**Processo:** Avaliar Veículo.

**Evento:** Funileiro e Pintor avaliam o veículo.

**Objetivo:** Avaliar veículo do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Pega solicitação de avaliação.
* Faz perguntas ao cliente.

**Processo:** Receber respostas das Perguntas.

**Evento:** Cliente responde às perguntas referente ao veículo.

**Objetivo:** Receber as respostas de perguntas dos clientes referente ao seu veículo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Recebe as respostas do cliente.
* Inclui as respostas dentro da avaliação.

**Processo:** Analisar Calculo de Material.

**Evento:** Avaliador analisa cálculo de material.

**Objetivo:** Analisar o cálculo de material que irá ser utilizado no serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Avaliador
* Pega a solicitação de avaliação para calcular o material.
* Verifica se já tem o material.
* Se não tiver o material, faz solicitação de orçamento do material para o fornecedor de materiais.
* Verifica se o fornecedor tem o material especifico.
* Se não tiver, solicitar para outro fornecedor de materiais.

**Processo:** Receber Orçamento do material.

**Evento:** Fornecedor de materiais passa orçamento.

**Objetivo:** Receber o orçamento do material necessitado para o serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Verifica se não tem erro de orçamento.
* Verifica os materiais específicos.

**Processo:** Finalizar Avaliação.

**Evento:** Avaliador finaliza a avaliação

**Objetivo:** Finalizar a solicitação de avaliação.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Avaliador
* Finaliza a avaliação.
* Pega a solicitação de avaliação juntamente com o material especifico.
* Encaminha para o Setor de Atendimento.

**Processo:** Não recebeeu a solicitação de avaliação.

**Evento:** Setor de Atendimento não solicita a avaliação para o Setor de Serviço.

**Objetivo:** Avaliar veículo do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Não recebe a solicitação de avaliação.
* Não Guarda a solicitação em solicitação de avaliação.

**Objetivo:** Não Recebeu respostas das Perguntas.

**Evento:** Cliente não responde às perguntas referente ao veículo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Não recebe as respostas do cliente.
* Não Inclui as respostas dentro da avaliação.

**Processo: Não** Recebeu Orçamento do material.

**Evento:** Fornecedor de materiais não passa orçamento.

**Objetivo:** Receber o orçamento do material necessitado para o serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Não verifica se tem erro do orçamento.
* Não verifica os materiais específicos.

**Processo:** Não Finalizou Avaliação.

**Evento:** Avaliador não finaliza a avaliação.

**Objetivo:** Finalizar a solicitação de avaliação.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Não Pega a avaliação em solicitação de avaliação.
* Não Conclui a avaliação.
* Não Encaminha para o setor de atendimento.

**Processo:** Confirmar Serviço.

**Evento:** Cliente confirma o serviço.

**Objetivo:** Cliente querer o serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Pagamento
* Cliente confirma o serviço.

Pegar a ordem de serviço para conferir o orçamento antes do pagamento.

**Processo:** Confirmar forma de pagamento

**Evento:** Cliente confirma a forma de pagamento.

**Objetivo:** Confirmar forma de pagamento, dinheiro ou no cartão.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Pagamento
* Confirmar qual forma de pagamento o cliente quer.

**Processo:** Receber Pagamento.

**Evento:** Cliente faz pagamento em dinheiro.

**Objetivo:** Receber o pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* **Setor de Pagamento**
* Recebe o pagamento em dinheiro.
* Abri o caixa, guardar o dinheiro.
* Devolver recibo, troco se precisar.

**Processo:** Não confirma forma de pagamento

**Evento:** Cliente não confirma a forma pagamento.

**Objetivo:** Confirmar forma de pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

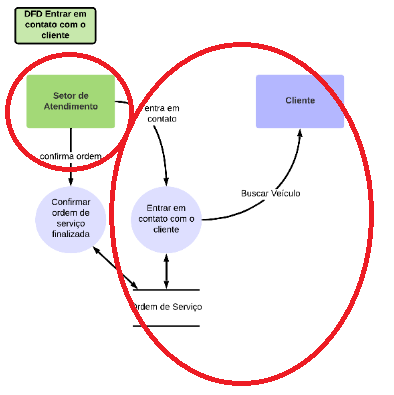
* Setor de Pagamento
* Não Confirma qual forma de pagamento o cliente quer.

**Processo:** Confirmar ordem de serviço finalizada.

**Evento:** Setor de Atendimento confirma a ordem de serviço.

**Objetivo:** Verificar a ordem de serviço para entrar em contato com o cliente correto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente:
* Pega a ordem de serviço e confirma se é os dados do cliente certo

**Processo:** Entrar em contato com o Cliente.

**Evento:** Atendente entra em contato com o cliente para retirar seu veículo.

**Objetivo:** Cliente Retirar o Veículo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
* Liga para o cliente dizendo que seu veículo está pronto.

**Processo:** Não Confirmar a ordem de serviço finalizada.

**Evento:** Setor de Atendimento não confirma a ordem de serviço.

**Objetivo:** Verificar a ordem de serviço para entrar em contato com o cliente correto.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente:
* Não Pega a ordem de serviço.

**Processo:** NãoEntra em contato com o Cliente.

**Evento:** Atendente não entra em contato com o cliente.

**Objetivo:** Cliente Retirar o Veículo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
* Não Liga para o cliente dizendo que seu veículo está pronto.

**Processo:** Comprar Materiais.

**Evento:** Setor financeiro solicita compra de materiais

**Objetivo:** Comprar os materiais específicos para o tal serviço.

Trabalhadores Envolvidos:

* Estoquista
* Verifica os materiais específicos na ordem de serviço
* Verifica se tem o material ou não antes de comprar.
* Se não tiver retirar dinheiro do caixa e comprar com o fornecedor de materiais.

**Processo:** Encaminhar materiais.

**Evento:** Estoquista encaminha materiais para o setor de serviços

**Objetivo:** Encaminhar os materiais para o setor de serviços.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Estoquista
* Coloca os materiais comprados em material.
* Pega ordem de serviço.
* Encaminha ordem de serviço para o setor de Serviços

**Processo:** Não Compra Materiais.

**Evento:** Setor financeiro não compra materiais.

**Objetivo:** Comprar os materiais específicos para o tal serviço.

Trabalhadores Envolvidos:

* Estoquista
* Não Verifica os materiais específicos na ordem de serviço.
* Não Verifica se tem o material ou não antes de comprar.

**Processo:** NãoEncaminha materiais.

**Evento:** Estoquista não encaminha os materiais para o setor de serviços.

**Objetivo:** Encaminhar os materiais para o setor de serviços.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Estoquista
* Não Coloca os materiais comprados em material.
* Não Pega ordem de serviço.
* Não Encaminha ordem de serviço para o setor de Serviços.

**Processo:** Abrir vagas para recrutamentos.

**Evento:** Setor de RH abre vagas de recrutamento para trabalhar.

**Objetivo:** Abrir vagas para recrutar candidatos para funcionários.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de RH
* Puxar necessidade da oficina relacionado a falta de funcionário.
* Abre vagas para candidatos a funcionários que se enquadra no perfil.

**Processo:** Participar do recrutamento de candidatos.

**Evento:** Candidatos participam do recrutamento.

**Objetivo:** Recrutar candidatos.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de RH
* Registra os dados do candidato.

**Processo:** Avaliar Candidato

**Evento:** Recrutadora avalia o candidato.

**Objetivo:** Avaliar o candidato para o perfil.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recrutadora
* Pega os candidatos para funcionários em candidato.
* Avalia candidato.
* Se candidato for aprovado coloca, em candidato aprovado.
* Se for reprovado, coloca em candidato reprovado.

**Processo:** Contratação do Candidato.

**Evento:** Gerente faz contratação de candidato.

**Objetivo:** Contratar o candidato aprovado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente
* Pega os candidato à vaga aprovado.
* Entra em contato com o candidato.
* Contrata candidato.
* Cadastra candidato para funcionário em Funcionários.

**Processo:** Não Avalia Candidato

**Evento:** Recrutadora não avalia o candidato.

**Objetivo:** Avaliar o candidato para o perfil.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recrutadora
* Não Pega os candidatos para funcionários em candidato.
* Não Avalia candidato.

**Processo:** Contratação do Candidato.

**Evento:** Gerente não faz a contração de candidato.

**Objetivo:** Contratar o candidato aprovado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente
* Não pega os candidato à vaga aprovado.
* Não Entra em contato com o candidato.
* Não Contrata candidato.
* Não Cadastra candidato para funcionário em Funcionários.

**Processo:** Validar Pagamento.

**Evento:** Cliente confirma pagamento no cartão.

**Objetivo:** Iniciar o processo da maquininha de cartão.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Cobradora
* Pegar a maquininha.
* Pegar a ordem de serviço e confirmar o valor.
* Validar o pagamento para o cliente inserir o cartão.

**Processo:** Confirmar Processamento do Cartão.

**Evento:** Setor de Pagamento confirma processamento do cartão.

**Objetivo:** Maquininha confirmar o processamento do cartão que foi passado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Cobradora
* Confirmar o processamento do cartão referente ao valor da ordem de serviço.

**Processo:** Retornar Pagamento Aprovado.

**Evento:** Setor de Pagamento retorna pagamento aprovado.

**Objetivo:** Maquininha aprovar o pagamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Cobradora
* Após receber retorno de pagamento aprovado, entregar o recibo para o cliente.
* Armazenar o registro no caixa.
* Dar baixa na ordem de serviço.

**Processo:** Não Retorna o Pagamento Aprovado.

**Evento:** Setor de Pagamento retorna pagamento não aprovado.

**Objetivo:** Maquininha aprovar o pagamento do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Cobradora
* Não recebe retorno de pagamento aprovado.
* Não armazena o registro no caixa.
* Não da baixa na ordem de serviço.