**CAPACIDADE: CRIAR ORÇAMENTO**

**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 Serviço

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

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

**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 serviço.

**NÃO EVENTO**

**Processo:** Não criou orçamento.

**Evento:** Setor de Serviço não cria orçamento.

**Objetivo:** Não Criar orçamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiros e Pintores
* Não Recebeu a solicitação do serviço e o veículo.
* Não Avaliou o veículo.
* Não Começou a criar o orçamento.
* Não Entregou orçamento para o cliente.

**Processo:** Não recebeu o retorno do orçamento

**Evento:** Cliente não deu o retorno do orçamento.

**Objetivo:** Cliente não retornar mais.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
* Não Confirmou o serviço com o cliente.
* Não criou a ordem de serviço.
* Não entregou uma cópia da ordem de serviço ao cliente.
* Não Encaminhou ordem de serviço para o setor de serviço.

**CAPACIDADE: AVALIAR SERVIÇO QUE DEVE SER REALIZADO**

**Processo:** Receber Solicitação de Avaliação.

**Evento:** Setor de atendimento solicita a avaliação

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiro e Pintor
* Recebe a solicitação de avaliação
* Guarda a solicitação em solicitação de avaliação.

**Processo:** Avaliar Veículo.

**Evento:** Avaliador realiza perguntas

**Objetivo:** Avaliar veículo do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Avaliador
* Pega solicitação de avaliação.
* Faz perguntas ao cliente.

**Processo:** Receber respostas das Perguntas.

**Evento:** Cliente envia resposta

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiro e Pintor
* 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 envia 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.

**NÃO EVENTO**

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

**Evento:** Setor de Atendimento não solicita a avaliação

**Objetivo:** Avaliar veículo do cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiro e Pintor
* Não Recebeu a solicitação de avaliação
* Não Guardou a solicitação em solicitação de avaliação.

.

**Processo:** Nã**o** Recebeu Orçamento do material.

**Evento:** Fornecedor de materiais não enviou 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.

**CAPACIDADE: INICIAR E FINALIZAR SERVIÇO**

**Processo:** Receber ordem de serviço.

**Evento:** Setor de Atendimento envia a ordem para o Setor de Serviço.

**Objetivo:** Receber a ordem de serviço que o cliente retornou.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* Recebe a ordem de serviço que o Setor de Atendimento enviou ao retorno do cliente como interessado.
* Guarda em ordem de serviço

**Processo:** Verificar confirmação de pagamento.

**Evento:** Setor de Serviço verifica a confirmação de pagamento

**Objetivo:** Verificar confirmação de pagamento antes de iniciar o serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* Pega a ordem de serviço e verificar se o cliente já pagou pelo serviço.
* Responde para o Funileiro e Pinto quais são os confirmados para iniciar o serviço.

**Processo:** Iniciar Serviço.

**Evento:** Funileiro e Pintor iniciam o serviço.

**Objetivo:** Executar o serviço

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiro e Pintor
* Com a confirmação aprovada
* Pega a ordem de serviço analisa o material especificado para utilizar
* Pega o material
* Inicia o serviço

**Processo:** Finalizar Serviço

**Evento:** finalizam e enviam para o Setor de Atendimento

**Objetivo:** Finalizar o serviço e encaminhar para o Setor de Atendimento

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiro e Pintor
* Finaliza o serviço
* Dá baixa no material usado, se sobrou guardar
* Pegar a ordem de serviço e dar baixa como finalizada
* Enviar para o Setor de Atendimento

**Não Evento**

**Processo:** Não recebeu a ordem de serviço.

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

**Objetivo:** Não Receber a ordem de serviço que o cliente retornou.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* Não Recebeu a ordem de serviço que o Setor de Atendimento enviou ao retorno do cliente como interessado.
* Não guardou em ordem de serviço

**Processo:** Não Iniciou Serviço.

**Evento:** Funileiro e Pintor não iniciam o serviço.

**Objetivo:** Não iniciar serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiro e Pintor
* Com a confirmação reprovada.
* Não Pegou a ordem de serviço analisa o material especificado para utilizar.
* Não Pegou o material.
* Não Iniciou o serviço.

**Processo:** Finalizar Serviço

**Evento:** Setor de Atendimento não recebe.

**Objetivo:** Não Finalizar o serviço **Trabalhadores Envolvidos:**

* Funileiro e Pintor
* Não Finalizou o serviço
* Não deu baixa no material usado, se sobrou guardar
* Não pegou a ordem de serviço e dar baixa como finalizada
* Não enviou para o Setor de Atendimento

**CAPACIDADE: CONFIRMAR PAGAMENTO**

**Processo:** Perguntar a forma de pagamento

**Evento:** Cliente faz confirmação de pagamento.

**Objetivo:** Cliente escolher uma forma de pagamento do serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

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

**Processo:** 1º Receber Pagamento no dinheiro.

**Evento:** Cliente opta pagar no dinheiro.

**Objetivo:** Receber pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Pagamento
* Recebe o pagamento em dinheiro.
  + Abri o caixa, guardar o dinheiro.
  + Dar baixa na ordem de serviço como paga.
  + Fazer devolução de pagamento, recibo e troco se precisar.

**Processo:** 2º Receber Pagamento no Cartão.

**Evento:** Cliente opta paga no cartão.

**Objetivo:** Receber pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Pagamento
* Recebe pagamento em cartão.
  + Liga a máquina.
  + Processa o pagamento.
  + Passa o cartão do cliente
  + Válida pagamento
  + Imprimi a 2 via da máquina do comprovante de venda
  + Entrega para o cliente.

**Processo:** Não informou a forma de pagamento

**Evento:** Cliente não faz confirmação de pagamento.

**Objetivo:** **Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Pagamento
* Cliente não confirmou o pagamento.

**CAPACIDADE: ENTRAR EM CONTATO COM O CLIENTE**

**Processo:** Receber ordem de serviço finalizada

**Evento:** Setor de Atendimento Recebe ordem de serviço finalizada

**Objetivo:** Receber ordem de serviço finalizado

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Atendimento
* Pegar ordem de serviço finalizada que o Setor de Serviço enviou.
* Dá baixa na ordem de serviço como finalizada.

**Processo:** Entrar em contato com o cliente

**Evento:** Entrar em contato com o cliente.

**Objetivo:** Informar ao cliente que seu veículo está pronto para ser retirado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente:
* Entra em contato com o cliente por telefone ou email.
* Informa para o cliente que seu veículo já está pronto, pode ser retirado.
* Dá baixa na ordem de serviço que o cliente está ciente.

**NÃO EVENTO**

**Processo:** Não Recebeu ordem de serviço finalizada

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

**Objetivo:** Não Receber ordem de serviço finalizada

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Atendimento
* Não Pegou a ordem de serviço finalizada que o Setor de Serviço enviou.
* Não deu baixa na ordem de serviço como finalizada.

**Processo:** NãoEntrou em contato com o cliente

**Evento:** Não Entrou em contato com o cliente.

**Objetivo:** Não Informou ao cliente que seu veículo está pronto para ser retirado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente:
* Não Entrou em contato com o cliente por telefone ou email.
* Não Informou para o cliente que seu veículo já está pronto, pode ser retirado.
* Não deu baixa na ordem de serviço que o cliente está ciente.

**CAPACIDADE: COMPRAR MATERIAL**

**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:** Comprar material.

**Evento:** Setor Financeiro compra material

**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

**NÃO EVENTO**

**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.

**CAPACIDADE: PROCESSO SELETIVO**

**Processo:** Abrir vagas para recrutamentos.

**Evento:** Recrutador solicita contratação de funcionários.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Recrutador
* 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:** Avaliador avalia o candidato.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

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

**Processo:** Avaliar Candidato

**Evento** Avaliador faz proposta ao candidato aprovado.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Avaliadora
* Sugere proposta de serviço para os candidatos aprovados
* Confirma a resposta do candidato e avisa para o gerente confirmando.

**Processo:** Contratação do Candidato.

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

**Objetivo:** Contratar o candidato aprovado.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente
* Recebe a confirmação de quais candidatos aceitaram a proposta
* Faz a contratação do candidato
* Cadastra candidato para funcionário em Funcionários.

**NÃO EVENTO**

**Processo:** Não faz 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.

**CAPACIDADE: PAGAMENTO NO CARTÃO**

**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:** Máquina confirma o 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:** Máquina 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.

**NÃO EVENTO**

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

**Evento:** Máquina retorna pagamento reprovado.

**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.