**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 avaliação do 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:**

* Setor de Serviços
* 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:** Cobrar Avaliação.

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

**Objetivo:** Cobrar avaliação que não foi recebida.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Atendimento
* Informa ao Setor de Serviço que a avaliação de tal serviço não foi enviada
* Cobra a avaliação de serviço

**Processo:** Solicitar Retorno do Orçamento.

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

**Objetivo:** Solicitar retorno do cliente e repassar o orçamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente
* Entrar novamente em contato com o cliente pedindo o seu retorno
* Repassando o orçamento.
* Entrar em acordo.

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

**Processo:** Receber Solicitação de Avaliação.

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* 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.
* Avalia o veículo.
* Faz perguntas ao cliente.

**Processo:** Receber Respostas das Perguntas.

**Evento:** Cliente envia resposta.

**Objetivo:** Receber as respostas das perguntas feitas para o cliente referente ao seu veículo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* Recebe as respostas do cliente.
* Inclui as respostas dentro da avaliação.

**Processo:** Analisar Calculo de Material.

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

**Objetivo:** Avaliador analisar o cálculo de material que irá ser utilizado no serviço do veículo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Avaliador
* Pega a solicitação de avaliação para calcular o material.
* Avalia o cálculo que será gasto de 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 do fornecedor o orçamento do material necessitado para o serviço do veículo.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* 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:** Cobrar solicitação.

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

**Objetivo:** Cobrar do Setor de Atendimento a solicitação de avaliação.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* Informa o Setor de Atendimento se a solicitação de avaliação.
* Cobra a solicitação de serviço.

.

**Processo:** Realizar novamente as perguntas.

**Evento:** Cliente não envia respostas.

**Objetivo:** Realizar novamente as perguntas referente ao veículo para o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviços
* Realiza novamente as perguntas referente ao veículo do cliente.
* Aguarda pelas respostas do cliente.

**Processo:** Cobrar orçamento.

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

**Objetivo:** Cobrar orçamento de material que o fornecedor não enviou.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviços
* Entra em contato com o fornecedor novamente.
* Cobra orçamento de material que não foi enviado.

**Processo:** Cobrar avaliação.

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

**Objetivo:** Cobrar a avaliação do veículo que está pendente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Atendimento
* Cobra o avaliador pela ausência da solicitação de avaliação.

**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 aceitando o serviço.

**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.
* Informa para o Funileiro e Pintor 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
* São informados pelo Setor de Serviço por quais serviços podem iniciar.
* Pega a ordem de serviço e 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 e o que sobrou dele.
* Pega a ordem de serviço e atualiza como finalizada.
* Envia para o Setor de Atendimento.

**NÃO EVENTO**

**Processo:** Cobrar ordem de serviço.

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

**Objetivo:** Cobrar o Setor de Atendimento que não enviou a ordem de serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Serviço
* Informa o Setor de Atendimento que não receberam a ordem de serviço.
* Cobra a ordem de serviço.

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

**Evento:** finalizam mas não envia para o Setor de Atendimento.

**Objetivo:** Cobra o Funileiro e Pintor que não enviaram a ordem de serviço finalizada.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Atendimento
* Cobra a ordem de serviço com status finalizada que não foi recebida.

**CAPACIDADE: CONFIRMAR PAGAMENTO**

**Processo:** Perguntar a forma de pagamento.

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

**Objetivo:** Confirmar com o cliente a forma de pagamento pelo serviço.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Pagamento
* Pergunta qual forma de pagamento o cliente deseja.
* Confirma a forma de pagamento.

**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.
  + Atualiza ordem de serviço como paga.
  + Faz 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.

**NÃO EVENTO**

**Processo:** Solicitar forma de pagamento.

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

**Objetivo:** Solicitar qual forma de pagamento o cliente deseja e finalizar pagamento.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Pagamento
* Informa o cliente que a confirmação de pagamento está ausente.
* Solicita que o cliente informe a forma de pagamento pelo serviço.

**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:**

* Atendente
* Pega ordem de serviço finalizada que o Setor de Serviço enviou.
* Atualiza 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 pelos meios de comunicações que lhe informou na ordem de serviço.
* Informa para o cliente que seu veículo já está pronto, pode ser retirado.
* Atualiza ordem de serviço que o cliente está ciente, como “falado”.

**NÃO EVENTO**

**Processo:** Cobrar a ordem de serviço.

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

**Objetivo:** Cobrar o Setor de Serviço que a ordem de serviço não foi recebida.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Setor de Atendimento
* Visualiza o status da ordem de serviço como finalizada.
* Cobra o Setor de Serviço pela ordem de serviço que não foi lhe entregue.

**Processo:** Entrar em contato novamente.

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

**Objetivo:** Fazer novas tentativas para entrar em contato com o cliente.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Atendente:
* Faz novas tentativas de meios de comunicações para entrar em contato com o cliente.

**CAPACIDADE: COMPRAR MATERIAL**

**Processo:** Verificar 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:** Cobrar material

**Evento:** Setor Financeiro não compra material

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

Trabalhadores Envolvidos:

* Estoquista
* Cobra no Setor Financeiro os materiais específicos para o tal serviço.

**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
* Puxa 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:**

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

**Processo:** Confirmar Resposta do Candidato.

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Avaliador
* 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 contrata.

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

**Objetivo:** Abrir outro processo seletivo para contratar candidato.

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Gerente
* Solicita ao Setor de RH para abrir novamente outro processo seletivo para contratar candidato.

**CAPACIDADE: PAGAMENTO NO CARTÃO**

**Processo:** Validar Pagamento.

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

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Cobrador
* Pega a maquininha.
* Pega a ordem de serviço e confirmar o valor.
* Valida 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:**

* Cobrador
* Confirma 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:**

* Cobrador
* Após receber retorno de pagamento aprovado, entregar o recibo para o cliente.
* Armazena o registro no caixa.
* Atualiza ordem de serviço como pago.

**NÃO EVENTO**

**Processo:** Retornar Pagamento Reprovado.

**Evento:** Máquina retorna pagamento reprovado.

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

**Trabalhadores Envolvidos:**

* Cobrador
* Solicitar ao cliente que tente novamente passar o cartão.
* Após tentativas e recusar novamente, solicitar ao cliente que utilize outro cartão de seu domínio.