

Empresas de Vans

Modele o(s) processo(s) de negócio descrito(s) abaixo usando a notação BPMN.

A empresa “VAN COM TUDO” atua há 16 anos com passeios entre as cidades do Vale do Paraíba e Litoral Norte, percorrendo as rotas turísticas.

O gerente da empresa recebe as solicitações de agendamento de passeios via web site, WhatsApp, Facebook, e-mail ou telefone. Quando a solicitação é enviada via web site, todas as informações necessárias já estão disponíveis: data, hora de saída, número de adultos, número de crianças, origem, destino(s) e se há a necessidade de guia turístico. Quando a solicitação é recebida por outros meios, o gerente solicita as informações faltantes (se necessário).

Em seguida, o gerente verifica a disponibilidade de uma van que possa transportar o grupo no dia requerido. Se houver disponibilidade, o gerente verifica a disponibilidade de um motorista, pois nem todos os motoristas estão autorizados a dirigir todos os veículos. Se houver a disponibilidade de um veículo e de um motorista, o gerente entra em contato com o cliente para confirmar o horário de saída, informar o valor do serviço e, se o cliente confirmar o agendamento, solicitar o depósito de, no mínimo, 50% do valor em até 24 horas.

Então, o gerente comunica o setor financeiro sobre o novo agendamento solicitado.

O setor financeiro monitora os agendamentos pendentes dentro prazo de 24 horas a partir da confirmação do cliente. Quando o prazo para pagamento de um agendamento é ultrapassado, o setor financeiro contata o gerente. Por sua vez, o gerente contata novamente o cliente para saber se desistiu ou será fará o pagamento. Se o cliente informar que fará o pagamento, o gerente informa o prazo de 24 horas; caso contrário, o agendamento é cancelado pelo gerente.

Quando o cliente realiza o depósito ou a transferência bancária, ele deve ligar para o setor financeiro, que informa o endereço de e-mail para que ele envie o comprovante de pagamento do valor/sinal.

Para agendamentos confirmados cuja data de agendamento ultrapasse 5 dias, o horário de saída é confirmado 2 dias antes pelo gerente, através de contato por telefone, WhatsApp ou Facebook.

Um dia antes do passeio, o motorista selecionado para a viagem faz uma revisão dos itens básicos do veículo antes de sair da garagem da empresa, cuidando da segurança dos passageiros. A revisão inclui: verificar água e óleo do motor, pneu reserva e ferramentas para trocar o pneu.

No dia do passeio, o motorista sai da garagem da empresa sempre 30 minutos antes do horário-destino indicado por um aplicativo GPS. Quando chega ao local de origem dos passageiros, o motorista realiza o embarque e confere se todos os passageiros estão com cinto de segurança. Antes de o motorista iniciar a viagem, ele envia uma mensagem ao gerente, para registrar o horário.

Quando chega ao destino, o motorista realiza o desembarque e envia uma mensagem ao gerente, comunicando o horário de chegada.

O motorista combina com os passageiros um horário de saída para o retorno.

No horário de retorno, o motorista realiza o embarque e confere os cintos de segurança. Antes de iniciar a viagem de retorno, ele comunica o gerente por mensagem. Quando chega ao local de origem dos passageiros, o motorista desembarca-o e comunica o horário de chegada ao gerente.

Se ainda não foi pago o valor total da viagem, o motorista recebe o restante e emite um recibo da empresa. Quando o motorista retorna à garagem, ele coloca o valor recebido em um envelope e entrega-o ao setor financeiro.

Por fim, o motorista limpa o veículo e põe a chave no pneu dianteiro (rs).