

Instituição Educacional

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

Empresa: Instituição educacional privada que oferece cursos de aprimoramento profissional

Um possível cliente é atendido pela equipe de vendas na recepção da empresa e informa em qual curso deseja se matricular. Algumas vezes, a equipe de vendas aconselha o cliente sobre os cursos e, quando o cliente possui uma dúvida específica sobre o curso, a equipe de vendas chama o coordenador do curso para sanar a dúvida. Caso o coordenador do curso não esteja presente, a equipe de vendas anota o telefone e o e-mail do cliente para um futuro contato do coordenador.

Se o cliente decidir por se matricular em um curso, a equipe de vendas verifica se ele já está cadastrado no sistema. Se sim, os dados são conferidos para o caso de o cliente ter mudado de endereço, telefone ou e-mail, por exemplo. Conferir os dados é importante para um futuro contato com o cliente.

Se o cliente já participou de um curso anteriormente, é oferecido um desconto de 10% no curso em que irá se matricular.

Para efetuar a matrícula, a equipe de vendas vincula o aluno a uma das turmas que foram criadas para o curso e informa qual será a forma de pagamento.

As possíveis formas de pagamento são: cheque, dinheiro ou débito à vista ou até 6x no cartão de crédito.

Para finalizar a matrícula, a equipe de vendas entrega o conteúdo programático do curso e um recibo da forma de pagamento combinada.

Todo curso possui um número mínimo de alunos. Caso o número mínimo de vagas seja preenchido, a equipe de vendas entra em contato com todos os alunos em até 2 dias de antecedência ao início do curso.

Caso o número mínimo de vagas não seja preenchido até esse prazo, todos os alunos matriculados são informados pela equipe de vendas e o setor financeiro realiza o estorno do pagamento ou a devolução do cheque.

Sempre no início de cada curso, o coordenador dá as boas-vindas aos alunos, apresenta o docente e o programa do curso (incluindo horário e material didático).

Com 2 dias de antecedência ao início do curso, a equipe de vendas prepara para cada aluno uma pasta personalizada da instituição com os panfletos da programação de cursos do mês e o conteúdo programático do curso que será iniciado.

Após a conclusão de um curso, é realizada a emissão de um certificado para cada aluno. No entanto, somente os alunos que cursaram 75% ou mais das aulas que podem receber o certificado. Portanto, 5 dias antes da última aula do curso, a secretária acadêmica revisa o diário de classe que contém o registro de aulas do docente, a fim de verificar alguns aspectos:

- 1) Quais alunos poderão receber o certificado? A situação de cada aluno é lançada no sistema: APROVADO ou REPROVADO.
- 2) Há alguma rasura no lançamento de frequência? Se sim, a secretária comunica o docente.
- 3) Há falta da assinatura do docente em alguma folha? Se sim, a secretária comunica o docente.
- 4) Há falta de registro de aulas em relação à carga horária do curso? Se sim, a secretária comunica o coordenador do curso. Conseqüentemente, o coordenador do curso pode agendar mais aulas caso tenham sido ministradas menos aulas, ou o coordenador comunica o docente para acertar os registros de aulas.