

ID do Processo	Símbolos do Fluxo	Nome da Etapa	Descrição Detalhada	Entradas	Saídas	Riscos e Controles	Oportunidades de Melhoria
1	○→□	Abertura de chamados	Vendedor envia solicitações não relacionadas a pagamentos para ajustes no ID, ao invés de enviar ao setor operacional, ajuste de comissão por exemplo.	Envio de e-mail	Abertura de chamado automático	Onerar tempo do setor de análise rejeitando chamados.	Realizar treinamento relacionado a papéis e responsabilidades do Análise e do Operacional a equipe de vendas.
2	□→□	Validação de dados do cliente	Na maior parte dos casos, o vendedor não anexa documentos obrigatórios no ID de venda, como contrato assinado, comprovante de transferência bancária	Abertura do ID de venda	Dados e documentos completos	Retornos dos chamados abertos, demora na validação e conclusão da venda.	Criar bloqueio na geração do ID de venda no sistema, evitando passar para o próximo passo.
3	□→□	Formas de pagamento	Pagamento por financiamento em nome de terceiros só é autorizado por parentes de primeiro grau.	Documentos via plataforma da financeira	Liberação de crédito	Receber processos jurídicos do cliente relacionados a não autorização do financiamento.	Criar termo para autorização de emissão do financiamento.
6	□→□	Lançamento de pagante	Em casos onde há mais de um pagante, é necessário o lançamento separado dos pagamentos no ID sendo que os valores dos depósitos serão diferentes do total da venda.	Dados dos pagantes	Registro dos valores a receber no ID	A não identificação do pagamento e o mesmo cair como "depósito não identificado", possibilitando a perda da tarifa pelo cliente.	Adicionar "flag" de mais de um pagante dentro do sistema ao realizar o lançamento do comprovante no ID.
7	□→□	Lançamento de pagante	O vendedor pode cadastrar formas de pagamento com o pagante no nome da loja ao invés do cliente.	Dados do pagante	Registro da forma de pagamento	Em casos de emissão de carta de crédito, não há como reembolsar o cliente.	Criar bloqueio de emissão de ID de venda em nome da loja.
4	□→□	Autorização de pagamento	Solicitar parte do pagamento via PIX como adiantamento para embarques em até oito dias de antecedência.	Depósito de adiantamento	Emitir voucher da viagem	Estorno do pagamento motivado pelo cliente.	Criar forma de cancelamento automático de vendas com estorno solicitado pelo cliente, evitando uso de má fé e prejuízo.
5	□→□	Acompanhamento	O vendedor precisa acompanhar as datas de expiração das tarifas manualmente por ID.	Consulta por ID de venda	Conferência de datas	Perda da tarifa em vigência e condição de venda para o cliente.	Criar no sistema uma priorização por data de expiração das tarifas com objetivo de priorizar a análise.
8	□→□	Análise do pagamento	A equipe do Análise não possui acesso a conta corrente do Santander, sendo necessário solicitar via e-mail ou Whatsapp para equipe da Águia Branca o extrato para realizar conferência.	Pagamento não identificado	Recebimento de extrato bancário	Atraso no fechamento da venda devido ao procedimento necessário.	Retirar a opção de depósito na conta do Santander, ou liberar o acesso aos analistas para conferência.