

Cenário 01 - Detalhar o Caso → Capacidade - Recepcionar Cliente

Processo: Entender as necessidade dos cliente

Evento: Cliente apresenta o caso para o escritório

Trabalhador Envolvido:

☐ Recepcionista

- Recepcionar e entender às necessidades do cliente.

Processo: Cadastrar ficha preenchida

Evento: Encaminhar ficha de cadastro ao cliente e cadastrá-lo ao escritório

Trabalhador Envolvido:

☐ Recepcionista

- Encaminha a ficha de cadastro para o cliente realizar o preenchimento com dados.

Processo: Notificar a pendência da ficha de cadastro

Evento: Cliente devolve a ficha de cadastro com as correções necessárias

Trabalhador Envolvido:

☐ Recepcionista

- Notificar o cliente informando que existe pendência ou erro de dados na ficha cadastral.
 - Aguardar até que o cliente preencha toda a ficha corretamente para prosseguir com o atendimento.

Processo: Agendar um horário com advogado

Evento: Recepção faz o agendamento informando ao cliente a data e hora marcada para a reunião com o advogado

Trabalhador Envolvido:

☐ Recepcionista

- Fazer o agendamento da reunião e informar o cliente a data e o horário marcado.

Processo: Encaminhar dados do cliente

Evento: Recepção encaminha a ficha de cadastro junto com o caso ao Setor Jurídico

Trabalhador Envolvido:

☐ Recepcionista

- Fazer o encaminhamento para o Setor Jurídico.

Processo: Validar dados do cliente

Evento: Recepção solicita correção da ficha de cadastro

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Recepcionista
- Analisar os dados e solicitar correção desses dados para o cliente, caso haja algum dado faltante ou errado.
 - Cliente realiza a correção dos dados e encaminha os dados corrigidos

Cenário 01 - Detalhar o Caso → Capacidade - Analisar o Caso

Processo: Receber o encaminhamento

Evento: Setor Jurídico recebe o encaminhamento e a ficha de cadastro do cliente

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Advogado(a)
- Receber os detalhes do caso e os dados do cliente. Depois de analisar os dados, participa de uma reunião com o cliente e responde à perguntas do cliente.

Processo: Entender os detalhes do caso

Evento: Setor Jurídico solicita detalhes do caso

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Advogado(a)
- Questionar o cliente durante a reunião sobre os detalhes do caso, para poder informar ao cliente como o caso irá prosseguir.

Processo: Esclarecer as dúvidas relacionadas ao caso

Evento: Setor Jurídico esclarece as dúvidas do cliente

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Recepcionista
- Fazer a explanação do caso e tirar as dúvidas do cliente

Processo: Solicitar remarcação da reunião

Evento: Cliente não comparece na reunião com o advogado

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Recepcionista
 - Entrar em contato com o cliente e informar o reagendamento da reunião, passar os detalhes da reunião, o novo horário e a data marcada.

Cenário 02 - Entregar Documentação → Capacidade - Conferir Documentação

Processo: Solicitar documentação

Evento: Setor Jurídico solicita envio de documentos

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Advogado(a)
- Solicitar ao cliente o envio da documentação necessária para iniciar abertura do processo.
- Tirar eventuais dúvidas sobre os documentos necessários para abertura do processo.

Processo: Receber documentação

Evento: Cliente envia documentação

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Advogado (a)
- Receber a documentação enviada pelo cliente para dar início a abertura do processo.
- Verificar se existe alguma pendência na documentação enviada.

Processo: Analisar documentos

Evento: Setor Jurídico analisa documentos

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Advogado (a)
- Analisar todos os documentos e comprovantes enviados pelo cliente.
- Explicar ao cliente a necessidade de cada documento e comprovante para entendimento do caso.

Processo: Notificar pendência de documentos

Evento: Setor Jurídico notifica pendência nos documentos

Trabalhador Envolvido:

- ☐ Advogado (a)
- Notificar o cliente sobre ausência de documentos importantes.
- Relembrar a importância de ter a documentação completa para iniciar abertura do processo.

Processo: Receber documentação pendente

Evento: Cliente envia documentação pendente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado (a)

- Receber documentos pendentes que faltaram ser enviados.
- Organizar toda a documentação recebida para iniciar abertura do processo.

Processo: Solicitar correção na documentação

Evento: Setor Jurídico solicita correção na documentação

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado (a)

- Informar ao cliente quais documentos e/ou cópias ainda estão pendentes.
- Solicitar ao cliente o envio de toda documentação pendente.

Cenário 03 - Fechar Contrato → Capacidade - Definir Cláusulas Financeiras

Processo: Explicar cláusula financeira

Evento: Setor Financeiro explica cláusulas financeiras

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Explicar ao cliente como é calculado os honorários dos advogados que irão trabalhar no caso.
- Explicar ao cliente sobre demais despesas incluídas na nas cláusulas contratuais.

Processo: Solicitar forma de pagamento

Evento: Cliente define forma de pagamento

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Explicar a forma de como o escritório trabalha em relação aos prazos e formas de pagamento dos contratos.
- Definir com o cliente a melhor forma de pagamento.

Processo: Registrar forma de pagamento

Evento: Setor Financeiro registra forma de pagamento definida

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Revisar e definir tudo o que foi acordado em relação às cláusulas financeiras.
- Registrar no contrato valores e forma de pagamento definida.

Processo: Encaminhar contrato com cláusulas financeiras aprovadas

Evento: Setor Financeiro encaminha contrato ao Advogado com cláusulas financeiras aprovadas

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Explicar ao Setor Jurídico sobre o acordo da parte financeira.
- Encaminhar ao Setor Jurídico contrato com as cláusulas financeiras aprovadas.

Processo: Alterar cláusula financeira do contrato

Evento: Cliente solicita alteração em cláusula financeira

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Explicar a importância dos honorários para que o advogado possa trabalhar no caso apresentado.
- Definir um novo acordo conforme negociação com o cliente.

Cenário 03 - Fechar Contrato → Capacidade - Apresentar Contrato

Processo: Apresentar contrato ao cliente

Evento: Cliente solicita esclarecimento de cláusulas contratuais

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Realizar reunião com o cliente para apresentar e explicar todos as cláusulas e termos contratuais ao cliente.

Processo: Esclarecer dúvidas referente ao contrato

Evento: Setor Jurídico esclarece dúvidas do cliente referente às cláusulas contratuais

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Esclarecer todas às dúvidas que possam surgir ao cliente referente aos termos do contrato e às obrigações de ambas as partes, especificadas no contrato.

Processo: Solicitar assinatura do contrato

Evento: Setor Jurídico solicita assinatura do cliente no contrato

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Solicitar que o cliente assine às páginas do contrato para formalizar o acordo contratual entre o cliente e o escritório.

Processo: Validar assinaturas do cliente no contrato

Evento: Cliente assina e encaminha o contrato assinado ao Setor Jurídico

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Receber o contrato assinado pelo cliente para concluir o acordo contratual fechado pelo cliente.
 - Caso o cliente não tenha assinado o contrato ou tenha alguma assinatura em pendência por parte do cliente, retornar o contrato ao cliente junto a um notificação de pendência de assinatura do cliente.
 - Aguardar até que qualquer pendência de assinatura por parte do cliente seja resolvida.

Processo: Assinar contrato

Evento: Setor Financeiro assina o contrato

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Assinar o contrato com o cliente e estabelecer formalmente os termos de compromisso de ambas as partes durante o andamento do caso.

Processo: Encaminhar contrato assinado ao cliente

Evento: Setor Jurídico encaminha contrato assinado por ambas as partes ao cliente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Encaminhar via do cliente do contrato contendo a assinatura de ambas as partes.

Processo: Alterar cláusulas do contrato

Evento: Cliente solicita alteração em cláusula do contrato

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Entender as necessidades do cliente de alteração no contrato e acordar com ele a reformulação da mesma.
 - Encaminhar proposta de alteração nas cláusulas que satisfaçam ambas as partes e verificar com o cliente se o mesmo aceita as modificações propostas.

Cenário 04 - Solicitar Abertura do Processo → Capacidade - Abrir Processo

Processo: Realizar abertura do processo

Evento: Cliente solicita abertura do processo

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Dar início à abertura do processo de acordo com a solicitação do cliente.

Processo: Preparar documentação

Evento: Setor Jurídico prepara documentação para abertura do processo

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Preparar toda a documentação pertinente para dar entrada na abertura do processo do caso.

Processo: Informar situação da abertura do processo

Evento: Setor Jurídico informa status de abertura do processo ao cliente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Informar o cliente periodicamente sobre o status da abertura do processo e seu andamento.

Processo: Cancelar abertura do processo

Evento: Cliente cancela abertura do processo

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Realizar o cancelamento da abertura do processo de acordo com a solicitação do cliente.

Cenário 05 - Realizar Pagamentos → Capacidade - Conferir Status do Pagamento

Processo: Notificar prazo para 1ª parte do pagamento

Evento: Setor Financeiro notifica o pagamento da 1ª parcela do contrato

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Notificar o cliente sobre o prazo da primeira parte do pagamento.

Processo: Notificar prazo para 2ª parte do pagamento

Evento: Setor Financeiro notifica o pagamento da 2ª parcela do contrato

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Notificar o cliente sobre o prazo da segunda parte do pagamento.

Processo: Confirmar recebimento

Evento: Cliente realiza o pagamento

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Confirmar o recebimento do pagamento.

Processo: Receber notificação de pagamento ou pagamento com atraso

Evento: Cliente recebe a confirmação do pagamento

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Notificar ao cliente sobre o recebimento do pagamento realizado.

Processo: Notificar atraso

Evento: Cliente recebe notificação de atraso do pagamento

Trabalhador Envolvido:

☐ Analista Financeiro

- Relembrar sobre multa ou juros cobrados em caso de atraso.
- Notificar o cliente em caso de atraso em alguma parcela do acordo.

Cenário 06 - Acompanhar Processo → Capacidade - Notificar Status do Processo

Processo: Enviar notificação de status do processo

Evento: Setor Jurídico envia status do processo ao cliente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado (a)

- Notificar o cliente sobre status do processo.

Processo: Responder às dúvidas do cliente

Evento: Cliente apresenta dúvidas ao advogado

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Esclarecer as dúvidas apresentadas pelo cliente.

Cenário 06 - Acompanhar Processo → Capacidade - Encerrar Processo

Processo: Revisar todas as cláusulas do contrato

Evento: Setor Jurídico revisa todas as cláusulas contratuais com o cliente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Revisar com o cliente todas as cláusulas contratuais a fim de verificar se todos os termos e obrigações de ambas as partes foram cumpridos de acordo com o contrato.
 - Caso seja identificada alguma pendência contratual, resolver pendência junto ao cliente.

Processo: Encerrar contrato

Evento: Setor Jurídico encerra o contrato com o cliente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Encerrar o contrato processual com o cliente, após verificado se os termos e obrigações contratuais foram cumpridos por ambas as partes e notificar o cliente referente ao encerramento do mesmo.

Processo: Encerrar processo

Evento: Setor Jurídico encerra o processo e notifica o cliente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Encerrar o processo nos órgãos participantes do mesmo e informar ao cliente todos os detalhes referente ao encerramento do processo.

Processo: Informar pendências contratuais

Evento: Setor Jurídico informa pendências contratuais ao cliente

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Informar ao cliente todas as pendências contratuais remanescentes após verificados todos os termos e obrigações contratuais de ambas as partes.

Processo: Resolver pendências com o cliente

Evento: Cliente resolve pendências contratuais junto ao Setor Jurídico

Trabalhador Envolvido:

☐ Advogado(a)

- Resolver e acordar todas as pendências contratuais remanescentes junto ao cliente.