

Origem: *Recepcionar Cliente*

RN-0001: O escritório deverá atender aos clientes apenas de segunda a sexta-feira das 09hs às 18hs.

RN-0002: A recepcionista deverá consultar se o cliente já possui um cadastro.

RN-0003: Se por circunstância o cliente desistir do atendimento, seus dados cadastrais deverão permanecer arquivados.

Origem: *Analisar o Caso*

RN-0004: A primeira reunião deverá ser agendada de acordo com a disponibilidade de horário do advogado especialista.

Origem: *Conferir Documentação*

RN-0005: Em caso de atraso na entrega da documentação solicitada, o cliente deve ficar ciente que poderá sofrer um atraso em todo andamento do processo.

Origem: *Definir Cláusulas Financeiras*

RN-0006: Analista Financeiro deve determinar na cláusula financeira um prazo para o cliente realizar o pagamento.

Origem: *Apresentar Contrato*

RN-0008: Toda a apresentação dos termos do contrato, discussão de dúvidas e alteração de cláusulas do mesmo deverão ser feitos durante uma reunião previamente marcada com o cliente e o advogado responsável após reunião inicial de apresentação do caso.

RN-0009: Uma cláusula contratual deverá ser anulada somente durante a reunião de apresentação do contrato ou antes do contrato ser assinado por ambas as partes, caso o termo não satisfaça a ambas as partes e se um acordo não puder ser estabelecido referente à determinada cláusula.

Origem: *Abrir Processo*

RN-0010: O Advogado deverá apenas dar entrada no processo após reunida toda a documentação necessária e pertinente para a abertura do mesmo.

RN-0011: Deverá ser realizada uma reunião com o cliente antes da abertura do processo para falar sobre os detalhes finais antes da abertura do processo, onde o cliente poderá entrar com a desistência da abertura do processo.

RN-0012: Assim que o advogado tiver confirmação da abertura do processo, o cliente deverá ser notificado imediatamente.

Origem: *Conferir Status do Pagamento*

RN-0013: O setor financeiro depois de confirmar o pagamento do cliente, deverá fazer o envio da nota fiscal por e-mail.

RN-0014: O cliente deverá receber a notificação de atraso por 5 dias após o atraso.

RN-0015: Caso o cliente não faça o pagamento após a data limite do atraso, seu contrato deverá ser temporariamente arquivado.

Origem: *Notificar Status do Processo*

RN-0016: O cliente deverá ser notificado imediatamente a cada nova atualização de status do processo.

RN-0017: Todas as reuniões de esclarecimento de dúvidas com o cliente deverão ser feitas pessoalmente ou por ligação com o cliente.

RN-0018: As notificações de status do processo deverão incluir também informações sobre datas e prazos referente ao processo.

Origem: *Encerrar Processo*

RN-0019: O encerramento do contrato e do processo deverão ser feitos pessoalmente em uma reunião com o cliente.

RN-0020: O processo só deverá ser encerrado após a conclusão do caso.

RN-0021: O contrato só deverá ser encerrado após serem verificadas e resolvidas todas as pendências contratuais junto ao cliente.