|  |  |
| --- | --- |
| Origem | Regra |
| Cliente Solicitar Avaliação de Serviço | RN-001: horário de funcionamento da Oficina é de segunda à sexta das 08hrs até as 18hrs e aos sábados das 8:30hrs às 14:00hrs. |
| Iniciar e Finalizar Serviço | RN-002: Funcionários não utilizar o celular na hora do serviço, liberado apenas aos intervalos. |
| Funcionários ao todo | RN-003: Funcionários não almoçar na área de serviço, apenas no refeitório. |
| Funileiro e Pintor avaliam o veiculo | RN-004: Funileiro e Pintor irão avaliar um veículo apenas quando entrar uma solicitação de avaliação de serviço. |
| Fornecedor de materiais passa orçamento | RN-005: Comprar materiais só depois que o cliente fizer o pagamento. |
| Setor de Pagamento retorna pagamento não aprovado | RN-006: Caso negar pagamento em cartão, utilizar outro maquininha para teste. |
| Atendente entra em contato com o cliente para retirar seu veículo. | RN-007: Entrar em contato com o cliente apenas para lhe informar o andamento de seu véiculo. |
| Fornecedor de materiais não passa o orçamento | RN-008: Se o fornecedor não atender ou demorar para responder os orçamentos de materiais, entrar em contato com outros fornecedores. |
| Cliente Solicita Serviço | RN-010: Se o Veículo constar como roubado ou furtado, recusar o serviço que seja. Se não for o proprietário do veículo correto, não atender o cliente e pedir para retornar com o Dono. |