



**MANUAL DE DIRETRIZES NO ATENDIMENTO AO CLIENTE DA DEBORAH BRITO
SOCIEDADE DE ADVOGADOS**



O bom atendimento ao cliente há muito deixou de ser um diferencial, hoje é uma necessidade básica em qualquer negócio. E isso não é diferente para a sociedade Deborah Brito Sociedade de Advogados - DBADV. Assim, para que este atendimento de excelência ocorra é necessário que todos envolvidos estejam preparados e bem informados.

Neste intuito, apresentamos o presente **“Manual de Diretrizes no Atendimento ao Cliente da sociedade DBADV”** como instrumento de garantia da qualidade e execução dos nossos serviços, os quais consistem em uma série de procedimentos internos disciplinares que norteiam colaboradores, além do reflexo sobre o relacionamento que propomos para o cliente que compõe esta distinta carteira.



Sumário

1. Horário de funcionamento.....	4
2. Cultura organizacional.....	4
3. Gestão de documentos.....	5
4. Atendimento presencial, telefônico e eletrônico.....	5
5. Acompanhamento dos processos e procedimentos.....	6
6. Cumprimento dos prazos.....	6
7. Controle da qualidade.....	7
8. Confidencialidade.....	8
9. Despesas e reembolsos.....	8



1) HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

O Escritório funciona de segunda à sexta-feira, das 10h00 às 18h30.

Eventualmente, ocorre a atuação dos advogados nos finais de semana e feriados, entretanto, tais hipóteses, se recorrentes, devem ser estabelecidas entre cliente e a sociedade DBADV para expressa previsão no respectivo “**Contrato de Prestação de Serviços Advocáticos**”, oportunidade em que serão acordados honorários adicionais pela quantidade de horas avulsas trabalhadas pelos profissionais solicitados.

2) CULTURA ORGANIZACIONAL:

O sucesso de uma sociedade de advogados está além da superação das expectativas do cliente, no que tange os serviços contratados, mas, também, está ligado ao correto atendimento em ações complementares de relacionamento. Desta feita, abaixo registramos a missão e visão da Sociedade DBADV:

Missão: Entender os objetivos dos clientes individuais ou coletivos com a finalidade de prestar serviços jurídicos que contribuam com os seus respectivos patrimônios (bens, valores, créditos ou direitos).

Visão: Ser reconhecido pelo mercado como referência na prestação de serviços jurídicos especializados em ativos.

Valores: Ética; Conhecimento; Pessoas; Dedicação; Meritocracia; Simplicidade e Inovação.



3) GESTÃO DE DOCUMENTOS:

A Sociedade DBADV não recebe documentação original ou cópias físicas, todos os documentos deverão ser entregues pelo cliente via digital. Esta é uma segurança para o próprio cliente, pois tais documentos ficarão registrados e armazenados no ambiente de gestão documental da sociedade, o qual será disponibilizado para acesso por meio de *link*.

Após o fechamento do “**Contrato de Prestação de Serviços Advocáticos**” junto à Sociedade DBADV, é de única e exclusiva responsabilidade do cliente a entrega digital dos documentos necessários para a instrução dos respectivos trabalhos contratados.

4) ATENDIMENTO PRESENCIAL, TELEFÔNICO E ELETRÔNICO:

O cliente pode reivindicar a participação dos advogados da sociedade DBADV em reuniões pertinentes à execução dos serviços contratados. A definição do profissional levará em consideração a especialidade envolvida e, sempre que possível, a preferência manifestada pelo próprio cliente. Toda a agenda de atividades e compromissos da sociedade DBADV é controlada a partir do nosso sistema que estará integrado ao cadastro dos clientes, bem como dos respectivos processos e procedimentos.

Ademais, a sociedade DBADV mantém um rigoroso sistema de controle de retorno dos telefonemas pelos advogados e demais colaboradores. Eventuais apontamentos quanto ao atendimento podem ser enviados ao e-mail contato@deborahbritoadv.com.br.

Para melhor organização dos compromissos diários, atendemos com horário previamente agendado, por meio do telefone/Whatsapp +55 61 3047-4493.



5) ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS E PROCEDIMENTOS:

Todos os processos, procedimentos e documentos são digitalizados e estão à disposição do cliente para consulta, assim como os respectivos andamentos. As informações são alimentadas e capturadas pelo sistema da sociedade DBADV, integrado com os Tribunais.

O cliente receberá ainda, por e-mail, sempre que solicitado, relatório de todos os processos e procedimentos vinculados ao seu **“Contrato de Prestação de Serviços Advocatícios”**.

6) CUMPRIMENTO DOS PRAZOS:

O controle de publicações passa por um sistema dúplice e independente de conferência, reduzindo ao máximo, a possibilidade de contratempos.

Para dar maior segurança ao acompanhamento processual, os prazos judiciais são cumpridos prioritariamente com antecedência. À exceção de hipóteses excepcionais e devidamente justificadas, os prazos legais serão antecipados, na seguinte proporção:

PRAZOS JUDICIAIS
15 (quinze) dias para 14 (quatorze) dias
10 (dez) dias para 9 (nove) dias
5 (cinco) dias para 4 (quatro) dias

A sociedade DBADV terá o prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para propor as novas ações, contados da entrega do último documento necessário por parte do cliente. Casos urgentes serão atendidos com a prioridade que a hipótese demandar.



Em seguida à contratação da sociedade DBADV, o cliente será solicitado que envie por e-mail ou a partir de registro por escrito em formulário específico durante a reunião de atendimento inicial, uma síntese dos fatos ocorridos para melhor instruir as manifestações.

A consultoria e atuação *extra-judicial* também seguirão a mesma lógica de agendamento e cumprimento dos prazos. Se outro prazo não for exigido, as respostas serão apresentadas nos seguintes momentos:

PRAZOS EXTRAJUDICIAIS
10 (dez) dias úteis
15 (quinze) dias úteis (pareceres)

Os pareceres serão anexados na ficha do cliente e ficarão à sua disposição para posterior consulta pelo sistema eletrônico de apoio operacional, bem como poderão ser entregues e assinados em papel timbrado especialmente elaborados. As consultas serão realizadas diretamente ao cliente, com a possibilidade do agendamento de retorno.

As audiências e demais atos que demandem a participação do cliente ou testemunhas serão avisados com a antecedência, exceto casos emergenciais. Para as audiências de instrução recomendamos uma reunião do cliente com o advogado responsável tratar de questões úteis e preparatórias.

7) CONTROLE DE QUALIDADE:

Todo o trabalho produzido é padronizado, seguindo o estilo e redação próprios da sociedade DBADV.



8) CONFIDENCIALIDADE:

Os profissionais integrantes da sociedade DBADV comprometem-se com o irrestrito sigilo, inerente ao exercício da própria profissão, em relação às informações vinculadas ao cumprimento dos serviços contratados pelo cliente, conforme LGPD.

9) DESPESAS E REEMBOLSOS:

Despesas judiciais e extrajudiciais (cartorárias, custas processuais ou procedimentais, perícias, deslocamentos, insumos, digitalizações e cópias reprográficas) ficarão a cargo do cliente, que será informado para pagamento ou reembolso.

O cliente autorizará, previamente, as viagens que se fizerem necessárias à execução dos serviços contratados, avaliando, com o respectivo advogado do caso, a necessidade e a pertinência do deslocamento.

Obs.: O presente Manual ficará sujeito às alterações que se fizerem necessárias para melhor cumprir com os nossos serviços.

Versão: 21_12_2022

DESEJAMOS UMA EXCELENTE EXPERIÊNCIA DBADV!!!

DEBORAH BRITO SOCIEDADE DE ADVOGADOS