

MANUAL DE RELACIONAMENTO COM CLIENTE

Visando melhorar a boa comunicação entre você cliente e nós do escritório Andrade e Côrtes Advogados Associados elaboramos esse manual de informações sobre o funcionamento e procedimentos adotados pelo escritório.

A nossa ideia é entregar um serviço de qualidade a todos os clientes e acreditamos que o bom relacionamento faz a total diferença para o sucesso da nossa prestação de serviços e para a sua satisfação, porque nos preocupamos em manter você atualizado e em plena confiança de tudo que está sendo feito no seu caso.

Consideramos que a advocacia personalizada é o caminho para manter esse relacionamento próximo com o cliente. Para nós cada cliente é único e merece ter sua história de vida respeitada e valorizada.

Pensando nisso, o presente manual possui informações sobre horário de atendimento, contatos, andamento processual, despesas, prazos, utilização do WhatsApp, e-mail na comunicação, entre outros assuntos relevantes.



1. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O Escritório funciona de segunda-feira a sexta-feira das 8h00 às 18h00.

2. CONTATO COM OS ADVOGADOS

Consultas e reuniões presenciais ou on-line devem ser previamente agendadas por WhatsApp, telefone ou por e-mail.

Ressaltamos que os contatos recebidos por mensagens serão prontamente atendidos, sendo que, no caso de impossibilidade, serão retornados na primeira oportunidade dentro do mesmo dia se estiverem dentro do horário de funcionamento do escritório. Ou impreterivelmente no dia seguinte.

2.1 ATENDIMENTO VIA BALCÃO VIRTUAL

O "Balcão Virtual" é uma nova ferramenta que criamos para deixar mais fácil a comunicação com nossos clientes. Agora, você pode agendar online para falar conosco. Essa novidade permite que você converse com seu advogado por meio de vídeo conferência, tudo sem sair de casa.

Com esse atendimento virtual, você consegue receber rapidinho as informações sobre o seu processo, tirar dúvidas e muito mais, tudo pela internet.

E se o seu caso envolver documentos em papel, não se preocupe! No atendimento online. É tudo mais prático e no conforto do seu lar.

3. PREENCHIMENTO DA FICHA DE ATENDIMENTO

É importante manter sempre atualizadas as informações na ficha de atendimento inicial. Se houver alguma mudança nos seus dados, por favor, nos avise imediatamente. Isso é fundamental para garantir que possamos representar você da melhor forma na busca pelos seus direitos. Sua colaboração é essencial para o sucesso do nosso trabalho.

4. ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO:

No momento do atendimento, é imprescindível que o cliente forneça ao escritório seu e-mail para cadastramento no sistema Projuris, Software utilizado pelo escritório para gerenciamento dos processos, através dele você cliente passará a receber as notificações e movimentações processuais em tempo real. E em casos de movimentação processual relevante, será enviado relatório através do sistema (Projuris) no e-mail cadastrado e/ou WhatsApp com o andamento processual.

Em caso de quaisquer dúvidas o cliente poderá agendar um horário pessoalmente ou via balcão virtual, para maiores esclarecimentos e ainda discussão sobre as estratégias necessárias ao caso.



Lembrando que o nosso serviço é de meio e demanda o acompanhamento de um processo administrativo ou judicial, nem sempre anda na velocidade que gostaríamos (nem na necessidade do cliente e nem na vontade do advogado), o processo segue seu trâmite legal conforme a lei processual aplicável e pode variar dependendo do caso, dos pedidos, dos recursos etc.

5. DESPESAS E CUSTAS

Se houver custas ou despesas vinculadas ao processo, o cliente será previamente consultado. E, se aceito, deverão ser adiantadas pelo cliente com pagamento via Pix, Boletão ou Transferência para a conta indicada, sendo apresentada a prestação de contas com envio de comprovantes de pagamentos.

5.1 ALERTA SOBRE FRAUDES:

É importante ressaltar que o nosso escritório **NÃO** solicitará informações confidenciais, como senhas, códigos ou dados bancários, por meio de mensagens, e/ou no Pix ou em qualquer outro canal.

Se receber alguma comunicação suspeita alegando ser do nosso escritório, verifique a autenticidade entrando em contato conosco pelos canais oficiais, cujos contatos você já possui e confia.

Fique atento a mensagens urgentes, erros gramaticais, e-mails ou mensagens de texto que solicitem informações sensíveis. **PROTEJA-SE** contra fraudes e ajude-nos a manter a segurança dos seus dados. Em caso de dúvidas, entre em contato diretamente conosco. A segurança é nossa prioridade!

6. PRAZOS

O escritório terá o prazo de 30 (trinta) dias para propor novas ações, contados da entrega do último documento necessário e solicitado por escrito ao cliente. Casos urgentes ou com prazo menor serão atendidos com a máxima prioridade possível e analisados individualmente.

No caso de prazos referente a entrega de pareceres ou consultoria jurídica, é adotado o prazo de 10(dez) dias úteis.

Para casos mais complexos e pareceres mais elaborados serão entregues em até 15 (quinze) dias úteis. Os pareceres serão anexados na pasta virtual do cliente e enviados por e-mail ou poderão ser impressos se solicitados.



7. GESTÃO DE DOCUMENTOS

Nossos arquivos são majoritariamente virtuais, portanto, digitalizados. Nos responsabilizamos apenas por eventuais documentos originais sob a nossa guarda temporária apenas para conferência e instrução do processo, com protocolo de recebimento e devolução, com data, horário.

Todos os documentos enviados por meio eletrônico são imediatamente arquivados na sua pasta virtual e salvos no sistema de back-up e nuvem administrada por “One drive”. Lembramos que a qualidade dos documentos enviadas deve ser observada com atenção, uma vez que pode comprometer o bom entendimento.

Ressaltamos que o cliente deve manter os seus documentos originais guardados e preservados, para isso fornecemos um Envelope/Pasta física, escritório oferecerá a você para auxiliá-lo na organização dos seus documentos.

8. AUDIÊNCIAS, JUSTIFICAÇÃO ADMINISTRATIVA E TESTEMUNHAS

As audiências, justificação administrativa e demais atos que demandem a participação de clientes ou testemunhas – serão avisadas aos clientes tão logo sejam designadas ou com a antecedência mínima de 48hs. Programe-se para chegar com antecedência no local, **sob pena de multa e arquivamento do processo**.

O cliente e/ou as testemunhas receberão orientações e informações úteis à compreensão do processo e da própria utilidade da audiência (local, horário e pontos controvertidos).

Sempre levar documento de identificação com foto. A escolha das testemunhas cabe ao cliente, aqueles que conheçam dos fatos a serem provados, devendo honrar com a verdade. Não podem ser parentes ou familiares do autor da demanda.

9. REUNIÃO PRESENCIAL OU ON-LINE (BALCÃO VIRTUAL)

Temos prazer de recebê-lo em nosso escritório, no qual será fornecido todos os esclarecimentos necessários e dúvidas a respeito do serviço contrato.

Se surgirem novas dúvidas, hipótese em que demande análise e/ou consulta sobre outro assunto, será cobrado o parecer da consulta jurídica e apresentada nova proposta de prestação de serviço, se houver.

10. CONFIDENCIALIDADE E ÉTICA PROFISSIONAL

Todos os profissionais integrantes do escritório se comprometem, de forma expressa, a guardar sigilo em relação às informações vinculadas ao cumprimento do



contrato com os clientes, respeitada a Lei de Proteção Geral de Dados e Código de Ética da Advocacia.

O cliente declara que todos os dados e informações prestadas correspondem à verdade sobre os fatos expostos, se responsabilizando pela verdade formal e material de todos os documentos encaminhados que serão utilizados para a conquista do seu direito.

11. AUTORIZAÇÃO E USO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS

Para o cumprimento dos serviços, os advogados precisam se utilizar das plataformas e meios digitais disponibilizados pelo INSS, CRPS e Justiça Federal, bem como, consultas e requerimentos para o bom e fiel desempenho enquanto durar a execução dos serviços.

Fica o cliente responsável em comunicar o escritório qualquer modificação da Senha de acesso ao “Meu INSS”, desde a data em que ocorra, mediante mensagem escrita por e-mail, ou WhatsApp, sendo que a não comunicação pode gerar a falta de acesso a informações importantes para o cumprimento de prazos.

12. RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Para sugestões e reclamações acerca de eventuais descumprimentos dos compromissos assumidos em contrato e em relação ao conteúdo deste manual você poderá nos enviar nos canais de atendimento.

Estaremos abertos para lhe ouvir sempre com o intuito de um melhor aproveitamento de ambos.

13. SATISFAÇÃO E DEPOIMENTO NO GOOGLE

E por fim ficaríamos muito felizes em ter a sua opinião sobre o nosso atendimento os canais do Google para que outras pessoas possam nos conhecer através da sua experiência conosco.

14. REDES SOCIAIS E SITE

Acesse nossos conteúdos no link abaixo e nos acompanhem nas redes sociais.

Faremos o possível para honrar a confiança que nos foi depositada.

https://linktr.ee/andradecortesadvogados?utm_source=linktree_profile_share&itsid=0cef06a8-3d29-453f-bfd7-0aaac5d938ce

[CLIQUE AQUI](#)



DÚVIDAS FREQUENTES

ORIENTAÇÕES PÓS-AUDIÊNCIAS EM AÇÕES TRABALHISTAS

1. BAIXA NA CARTEIRA DE TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL (CTPS) PARA O SAQUE DO FGTS?

Entendemos que você tenha dúvidas e preocupações sobre o saque do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), especialmente se você não optou pelo saque aniversário. Para garantir o acesso aos recursos do seu FGTS, é necessário realizar a baixa na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).

2. DEU BAIXA NA CTPS. O QUE FAZER?

Após a baixa na CTPS, recomendamos que entre em contato com nosso escritório para agendar a data de entrada. Estaremos à disposição para orientá-lo sobre os documentos necessários e o procedimento adequado. Após o agendamento, é importante ressaltar que a Caixa Econômica Federal (CEF) normalmente marca um prazo médio de 05(cinco) dias úteis para o saque do valor do FGTS.

3. SAQUEI O FGTS OU FIZ A OPÇÃO DO SAQUE ANIVERSÁRIO. JÁ POSSO DAR ENTRADA NO SEGURO-DESEMPREGO?

Uma vez que você tenha efetuado o saque do FGTS, é possível dar entrada no seguro-desemprego. Para isso, será necessário reunir alguns documentos importantes, incluindo:

- a) Guias de Seguro-Desemprego (em alguns casos, a ata de audiência pode ter força de alvará judicial).
- b) Os últimos 3 contracheques.
- c) A CTPS com a baixa registrada.

4. ONDE DAR ENTRADA NO SEGURO?

Você tem a opção de dar entrada no seguro-desemprego diretamente pelo aplicativo da "Carteira de Trabalho Digital" ou pelo aplicativo "GOV". No entanto, observe que essa opção só está disponível quando a empresa entrega as guias. Em situações em que a ata de audiência possui força de alvará, essa modalidade não é aplicável.

Além disso, é possível solicitar o seguro-desemprego presencialmente, visitando o Espaço Cidadania, localizado nos Shoppings de Belém ou Ananindeua.



E o dia que o dinheiro cai na minha conta?

Por fim, gostaríamos de informar que o pagamento do acordo será efetuado 5(cinco) dias úteis após a data prevista de pagamento. Estamos aqui para ajudá-lo em todo o processo e esclarecer qualquer dúvida que possa surgir. Conte conosco para fornecer o suporte necessário em todas as etapas.

5.COMO RECEBO O MEU PAGAMENTO?

O pagamento será pago 05 (cinco) dias úteis após a data base de pagamento e/ou a liberação do Alvará Judicial, por meio de transferência bancária, que pode ser informação da conta ou via PIX. Se a conta for de terceiro, exemplo da esposa (o), filho (a), parente, amigo, deve passar no escritório para a autorização.

Se ainda não informou, entrar em contato com o escritório para a devida informação.

Pagamento diretamente em espécie (dinheiro vivo) apenas com agendamento.

6. SEGURO DESEMPREGO

O pedido de habilitação do seguro é de 120 dias, iniciando-se a partir da data de baixa na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou da sentença transitada e julgada. Nos casos de acordo, o prazo começa a contar a partir da data da audiência. Em situações em que o prazo é ultrapassado, recomendamos que entre em contato conosco para a orientação e adoção das medidas judiciais cabíveis.

Se você é um Microempreendedor Individual (MEI), recebe algum tipo de benefício? Ou está aposentado, é importante destacar que não será possível pleitear o seguro-desemprego.

NOSSOS CONTATOS 	
Fixo	(91) 3227-1161
Área Trabalhista	(91) 99169-6850
Área Previdenciária	(91) 99139-9213
E-mails:	contato@andradecortes.adv.br

