



FLÁVIA QUEIROZ
ADVOCACIA PREVIDENCIÁRIA

Manual de Relacionamento com Cliente



@ fq.advocacia



contato@fqadvocacia.com.br
www.fqadvocacia.com.br



(41) 3538-2228
(41) 99509-5005



Edifício Workspace Brigadeiro
Rua Emiliano Perneta, 822 - Sala 1508
Curitiba-PR | CEP 80.420-080



Com o objetivo de melhorar a boa comunicação entre você cliente e nós advogadas 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 9h00 às 18h00. Para casos URGENTES, ficará disponível um número de celular caso necessite de atendimento fora do expediente.



2. Contato com as advogadas

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.

3. Preenchimento da Ficha de Atendimento

Recomendamos manter as informações da ficha de atendimento inicial atualizadas, caso venha a mudar quaisquer dados fica orientado a imediatamente nos manter informados, pois nosso trabalho depende de alguns dados para que possamos te representar na busca dos seus direitos.



4. Acompanhamento do processo

A partir do momento do protocolo do serviço junto ao órgão competente será fornecido ao cliente o número. E em casos de movimentação processual relevante, será enviado relatório através de e-mail ou WhatsApp com o andamento processual.

Em caso de quaisquer dúvidas o cliente poderá agendar um horário 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, boleto ou transferência para a conta indicada, sendo apresentada a prestação de contas com envio de comprovantes de pagamentos.

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 5(cinco) 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 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 e na presença de outro advogado.



Todos os documentos enviados por meio eletrônico são imediatamente arquivados na sua pasta virtual e salvas no sistema de back-up e nuvem administrada por "One drive". Lembramos que a qualidade dos documentos enviados 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 a sua Pasta Kit Aposentadoria, um presente que o escritório oferece a você para te servir e ajudar 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 perder o 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

Temos prazer de recebê-lo em nosso escritório, no qual será fornecido todos os esclarecimentos necessários e dúvidas a respeito do serviço que foi 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, as advogadas precisam se utilizar de todas as plataformas e meios digitais disponibilizadas 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. Da finalização e acerto financeiro

Em caso de acordo ou finalização do serviço contratado, os valores definidos em contrato de honorários devem ser depositados, transferidos ou pagos em mãos para a advogada, a qual mediante comprovação emitirá o recibo dentro do prazo de 5 dias.

13. 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.

14. Satisfação e

depoimento no Google

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



15. Redes sociais e site

Acesse nossos conteúdos e nos acompanhem nas redes sociais.

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

