



MANUAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

ROMEROALVES
ADVOCACIA E CONSULTORIA JURÍDICA

A nossa **visão** é ser referência em nossa área de atuação, pela excelência dos serviços prestados.

Nossa **missão** é ajudar você cliente a alcançar resultados positivos e transformadores.

Nossos **valores** são a ética, a transparência, a justiça e o comprometimento.



INTRODUÇÃO

Bons relacionamentos são baseados em uma boa comunicação, portanto a comunicação com nossos clientes é uma prioridade para nós.

Este não é apenas um manual mas uma forma de estreitar nossas relações com você cliente de forma transparente e profissional.

Aqui você vai saber como funciona o escritório, quais os procedimentos adotados prezando sempre pela excelência em nossos serviços.



COMO FUNCIONA O NOSSO ATENDIMENTO?

Atendimento On line: Em horário comercial, das 09:00 às 18:00 horas de segunda à sexta-feira.

Atendimento Presencial: Mediante agendamento prévio, em horário comercial.

Atendimentos emergenciais ou fora do horário comercial: Nesses casos contamos com um número de celular disponível informado no ato da contratação de nossos serviços para atendimentos fora do horário de expediente.



ENVIO DE DOCUMENTOS

Documentos e arquivos poderão ser enviados ao escritório via e-mail ou aplicativo WhatsApp em formato digital.

Caso haja a necessidade de envio físico de documentos originais, estes serão digitalizados e entregues ao cliente num prazo de 10 (dez) dias úteis.

E ainda, se o cliente necessitar destes documentos antes do prazo acima, basta comunicar ao escritório para providências quanto a devolução.



INFORMAÇÕES, RELATÓRIOS E ANDAMENTOS PROCESSUAIS

O escritório envia a seus clientes mensalmente via e-mail/aplicativo whatsapp um relatório completo acerca do andamento do processo contendo informações e estratégias a serem adotadas.

Sempre que ocorrer uma movimentação importante o cliente será prontamente informado.

O cliente poderá solicitar também uma reunião presencial ou por videoconferência para esclarecimentos mais detalhados acerca do andamento processual.

No caso de questões que envolvam negociações/soluções no âmbito extrajudicial o cliente será informado em prazo menores, quinzenalmente ou antes conforme o caso.



PRAZOS

O escritório mantém um rigoroso controle de prazos processuais e procedimentos internos. Portanto, todos os prazos são cumpridos com antecedência.

Dependendo da complexidade do caso, teses e jurisprudências poderão ser repassadas ao cliente sempre com antecedência para discussão e análise.

Veja abaixo como funcionam os **prazos internos** do escritório:

Pareceres, Consultoria e Contratos: O escritório adota como regra geral o prazo de 20 dias para a entrega de tais documentos, podendo ainda o cliente combinar com o escritório prazo diverso.

Novas ações: Salvo em casos urgentes, o escritório tem um prazo de 15 dias para ingresso de uma nova ação.

Defesas: Muitas vezes este prazo depende da comunicação do cliente com o escritório o que acaba ocorrendo quando este prazo já está em curso.

Por se tratar de um **prazo legal**, (normalmente de 15 dias) contam-se os dias restantes para a expiração do prazo.



PRAZOS

Audiências: Sempre que for designada uma audiência, o cliente será comunicado via e-mail, carta ou aplicativo WhatsApp com antecedência mínima de 10 dias.

Próximo a data da audiência, o cliente receberá um comunicado com as instruções específicas, e se o caso, será marcada reunião específica.

Lembre-se de comunicar ao escritório, quaisquer mudanças de contato, tais como endereço e telefone.



DESPESAS E CUSTAS PROCESSUAIS

Custas Processuais: São despesas decorrentes da tramitação de um processo. Deverão ser adiantadas pelo cliente mediante o contato do escritório no prazo estabelecido.

O não recolhimento de custas em alguns casos pode acarretar consequências sérias como a perda da própria ação.

Despesas: Todas as despesas com serviços de comunicação, documentação, realização de reuniões, viagens, locomoção, contratação de correspondentes, acompanhamento em audiências, extração de cópias, dentre outros, estarão previstas no contrato de honorários.



SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE PARA NÓS

Nosso objetivo é atender nossos clientes da melhor forma possível.

Trabalhamos pautados na ética, transparência, excelência e no Código de Ética e Disciplina da OAB.

Reclamações, sugestões ou elogios são importantes e nos ajudam a buscar novas formas de melhorar.

Sua opinião é bem-vinda, utilize nossos canais de **comunicação:**

www.romeroalves.com.br
contatoromeroalves@gmail.com.br
(15) 98145-9553



”Um cliente é o visitante mais importante em nossas instalações. Ele não depende de nós. Nós dependemos dele. Ele não é uma interrupção em nosso trabalho. É nosso objetivo. Não é um estranho no nosso negócio. É parte dele. Não lhe fazemos um favor ao servi-lo. Ele nos faz um favor ao nos dar uma oportunidade de servi-lo.”

Mahatma Gandhi, líder político indiano

*Avenida Washington Luiz nº 685, 2º andar, cj. 25
CEP 18031-000
Sorocaba - SP
www.romeroalves.com.br
contatoromeroalves@gmail.com.br
(15) 981 45-9553*