

M

Patricia Marques Pires

A d v o g a d a



MANUAL DE  
RELACIONAMENTO  
COM O CLIENTE

ESTE MANUAL É UM COMPLEMENTO DO  
CONTRATO DE HONORÁRIOS.

☎ (11) 3501-3792  
📞 (11) 98858-6142  
✉ patricia@pmpadvogada.adv.br

🌐 [www.pmpadvogada.adv.br](http://www.pmpadvogada.adv.br)  
📘 /pmpadvogada  
📷 @patriciamarques\_adv

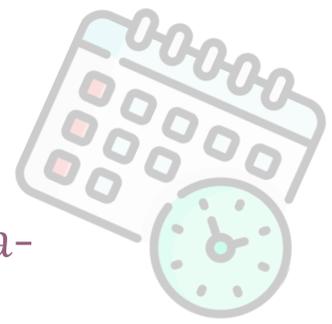
📍 Avenida Giovanni Gronchi, 6418  
Sala 3 - Vila Andrade  
CEP 05724-002 - São Paulo/SP



A boa comunicação entre cliente e advogado é uma das principais ferramentas para o sucesso do trabalho

Com o intuito de melhorar o relacionamento com o cliente elaboramos esse manual para disponibilizar informações acerca do funcionamento e procedimentos adotados pelo escritório.

# HORÁRIO DE ATENDIMENTO



O horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira, das 09h00 às 18h00.

O celular (11) 98858-6142 ficará disponível para casos urgentes que necessitem de atendimento fora do horário normal de expediente.

Os telefonemas recebidos serão prontamente atendidos sendo que, no caso de impossibilidade, serão retornados na primeira oportunidade.

Consultas e reuniões pessoais devem ser previamente agendadas por e-mail. Ressaltamos que não haverá atendimento sem horário previamente marcado.



Mensagens enviadas por WhatsApp, e-mail ou outro meio de comunicação serão respondidas em até 48 horas e dentro do horário de funcionamento do escritório.



## ANDAMENTO PROCESSUAL

Em casos de movimentação processual relevante, será enviado relatório através de e-mail ou WhatsApp com o andamento processual.

Neste relatório será explicado de forma simples e objetiva sobre o novo andamento e quais os próximos passos a serem realizados.

O escritório ou o cliente poderá requerer reunião para maiores esclarecimentos e ainda discussão de estratégias necessárias ao caso.

## DESPESAS

As custas e despesas processuais deverão ser sempre adiantadas pelo cliente, que poderá realizar depósito na conta do escritório e tais valores serão utilizados no decorrer do processo, sempre com prestação de contas e envio dos comprovantes de pagamento.



Para realização de despesas vinculadas aos processos, o cliente será sempre previamente consultado.

# PRAZOS



Para dar segurança ao acompanhamento processual, os prazos legais são cumpridos prioritariamente com antecedência.



O escritório possui prazo de até 30 dias para ingressar com a nova demanda, prazo esse que se iniciará com a entrega completa de todos os documentos que se fizerem necessários ao caso por parte do cliente.

Casos urgentes serão tratados como prioridade e serão analisados caso a caso.

No caso de prazos referentes à entrega de pareceres ou consultoria consultiva, é adotado o prazo de 05 dias, para casos mais complexos e pareceres mais elaborados é adotado o prazo de 15 dias.

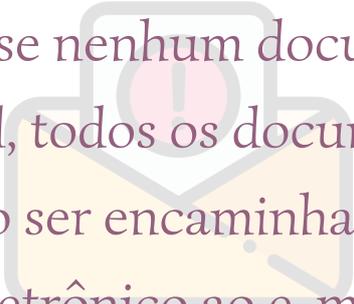
No caso de audiências, o cliente receberá um aviso por e-mail ou WhatsApp tão logo seja designada, ocasião em que serão repassadas as informações básicas do processo e a função da audiência, sempre no intuito de um melhor aproveitamento do ato.



# GESTÃO DE DOCUMENTOS



Não recebemos e nem mantemos em posse nenhum documento original, todos os documentos deverão ser encaminhados por meio eletrônico ao e-mail [patricia@pmpadvogada.adv.br](mailto:patricia@pmpadvogada.adv.br).



Os documentos originais devem ser guardados e disponibilizados pelo cliente sempre que necessário.



## CANAIS DE ATENDIMENTO



O escritório conta ainda com o perfil [@patriciamarques\\_adv](#) nas redes sociais sempre com conteúdo jurídico relevante.

Deixamos aberto um canal de atendimento ao cliente para que sejam feitas sugestões, reclamações ou elogios dos serviços prestados: [contato@pmpadvogada.adv.br](mailto:contato@pmpadvogada.adv.br).



Todos os assuntos tratados pelos profissionais do escritório estão dentro das normas legais, especialmente no Estatuto da Advocacia (Lei n.º 8.906/94), respeitando sempre a confidencialidade.