



MORAIS &  
TAVARES  
ADVOGADOS

JUN. 2020

# MANUAL DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Morais & Tavares Advogados Associados  
Advocacia Responsiva

# O ESCRITÓRIO

O escritório de advocacia **Morais & Tavares Advogados Associados** é um escritório devidamente registrado perante a Ordem dos Advogados do Brasil e com sede na cidade de Juiz de Fora - MG.

Tendo como sócios os advogados **Dra. Márcia Moraes** e **Dr. Luciano Tavares** e, conta como uma equipe de advogados associados, todos com no mínimo duas especializações em Direito e membros de Comissões temáticas. O escritório também conta com parcerias com peritos contábeis, de recursos humanos, peritos na área de saúde e engenharia. Conta mantém escritórios credenciados em Belo Horizonte e Manhuaçu, bem como mantém aberto o credenciamento de novos escritórios.

Especializado em **Direito Médico e Saúde, Direito Administrativo, Direito de Família, Direito do Consumidor, Direito do Trabalho, Direito Previdenciário / INSS, Direito Civil, Direito Imobiliário, Direito Empresarial, Direito Tributário, Direito de Trânsito e Direito do Terceiro Setor.**

Tem como destaques a atuação em matérias de **erro médico, ações contra operadoras de planos de saúde, divórcio, inventário, ações de alimentos, planejamento previdenciário, licitações e assessoria a contratos administrativos, defesas em ações trabalhistas, defesas tributárias e recuperação de crédito tributário, usucapião e defesa da propriedade, assessoria e consultoria empresarial, bem como questões da vida civil.**

# ATENDIMENTO AO CLIENTE

– O Escritório **Morais & Tavares Advogados Associados** funciona de segunda a sexta-feira, das 9:00 às 18:00 horas.

– Nosso escritório tem sede à Av. Barão do Rio Branco, 1863, Sala 1007, Edifício Top Center, Juiz de Fora – MG, CEP 36.013-900 e conta com representações em Belo Horizonte e Manhuaçu.

– Nossos canais de atendimento são:

- **Telefone:** (32) 3025-3776
- **WhatsApp:** (32) 99137-1127
- **E-mail:** atendimento@moraistavares.adv.br

Para casos urgentes, os celulares dos advogados vinculados aos casos ficam à disposição do cliente.

– Nossa presença na internet se dá pelos seguintes endereços:

- **Site:** [moraistavares.adv.br](http://moraistavares.adv.br)
- **Instagram:** [moraistavaresadv](https://www.instagram.com/moraistavaresadv)
- **Facebook:** [moraistavaresadvogados](https://www.facebook.com/moraistavaresadvogados)
- **Twitter:** [moraistavares](https://twitter.com/moraistavares)

– O conteúdo veiculado nas mídias sociais e no site do escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**, é pautado pela discrição e sobriedade, em estrito cumprimento do Código de Ética da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).

– As consultas do escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**, ocorrem de maneira presencial, ou por videoconferência, sempre com horário marcado com antecedência de 48 horas.

# GESTÃO DE DOCUMENTOS

- Nossos arquivos são todos virtuais, portanto, digitalizados. Advogados e colaboradores não estão autorizados a receber documentos originais, apenas cópias. Os originais deverão ficar sob a guarda do cliente, para apresentação quando necessário.
- Documentos originais podem ficar em guarda temporária no escritório **Morais & Tavares Advogados Associados** apenas para apresentação em audiências e instruções de processos.
- Todos os documentos somente são recebidos após o devido protocolo, indicando data e hora.

# REMESSA DE AÇÕES, INTIMAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

- Citações, intimações, notificações e quaisquer novas ações judiciais e/ou administrativas recebidas pelo cliente deverão SEMPRE ser remetidas para o e-mail: [atendimento@moraisadvogados.com.br](mailto:atendimento@moraisadvogados.com.br)
- Este é o nosso canal central de recepção de intimações para controle de prazos e cadastro de novas ações. Documentos enviados diretamente aos nossos advogados, por quaisquer meios, só serão considerados recepcionados mediante ciência expressa de recebimento pelos nossos profissionais.

# CUMPRIMENTO DE PRAZOS

- Para dar garantia ao acompanhamento processual, os prazos legais são cumpridos prioritariamente com antecedência de 72h.
- O não envio pelo cliente de custas judiciais e taxas recursais remetidas para o seu pagamento dentro dos prazos acima estabelecidos serão considerados como DESISTÊNCIA das medidas/recursos cabíveis.
- O escritório **Morais & Tavares Advogados Associados** terá o prazo máximo de 30 (trinta) dias para propor as novas ações, contados da entrega do último documento necessário. Casos urgentes serão atendidos com a prioridade que a hipótese demandar.
- A consultoria jurídica também seguirá a mesma lógica de agendamento e cumprimento dos prazos. Se outro prazo não for exigido, as respostas do consultivo serão apresentadas em até 5 (cinco) dias. Pareceres mais elaborados serão entregues em até 15 (quinze) dias. Os pareceres serão anexados na ficha do cliente e ficarão à disposição para posterior consulta.
- As audiências e demais atos que demandem a participação de clientes ou testemunhas serão avisados aos clientes com a antecedência mínima de 72hs. Para as audiências de instrução o cliente receberá orientações e informações úteis à compreensão do processo e da própria utilidade da audiência (local, horário, pontos controvertidos, testemunhas).

# CONTROLE DE QUALIDADE

- Independentemente do advogado diretamente responsável, todo o trabalho do escritório, no âmbito consultivo e contencioso, é revisado pelos advogados Dr. Luciano Tavares e Dra. Marcia Morais.
- Todas as peças produzidas pelo escritório (consultivo e contencioso) são padronizadas, seguindo o manual de estilo e redação próprio do escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**.

# RETORNO DE TELEFONEMAS E E-MAILS

- O escritório **Morais & Tavares Advogados Associados** tem como fundamento o retorno imediato dos telefonemas e e-mails recebidos. No caso de impossibilidade do pronto atendimento, o retorno deverá ser realizado prioritariamente no mesmo dia.

# DO ENVIO DE RELATÓRIOS E ANDAMENTOS PROCESSUAIS

- O escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**, envia a seus clientes, de forma regular, e-mails com relatório do andamento processual sempre que há uma movimentação relevante.
- No relatório, além das informações básicas do processo será sempre explicado ao cliente, de forma simplificada, a respeito do novo andamento processual, bem como apontando quais os próximos passos a serem realizados e ainda a discussão de estratégias necessárias ao caso.
- O cliente pode, a qualquer hora, solicitar reunião para maiores esclarecimentos sobre o relatório.

## DAS CUSTAS PROCESSUAIS

- As custas processuais deverão ser sempre adiantadas pelo cliente, salvo no caso de urgência processual, a critério do próprio escritório.

# DA CONFIDENCIALIDADE

- Todos os profissionais integrantes do escritório **Moraes & Tavares Advogados Associados**, bem como seus advogados credenciados em outras cidades, comprometem-se, por escrito e de forma expressa, a guardar irrestrito sigilo em relação às informações vinculadas ao cumprimento do contrato com os clientes.

# OUVIDORIA

- Sempre na busca da qualidade extrema, o escritório deixa aberto um canal ao cliente para que o mesmo faça sugestões, reclamações ou elogios dos serviços prestados, qual seja:  
[atendimento@moraistavares.adv.br](mailto:atendimento@moraistavares.adv.br)



MORAIS &  
TAVARES  
ADVOGADOS ASSOCIADOS