

Agosto 2024 - Versão 1

Manual de Diretrizes de Atuação com Clientes

Morais & Tavares Advogados Associados



A cultura da produtividade

No escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**, acreditamos que a advocacia vai muito além de resolver questões legais — é sobre construir relações de confiança, oferecer soluções estratégicas e impactar positivamente a vida das pessoas. Nosso compromisso é claro: atuar com ética, transparência e inovação para entregar mais do que apenas resultados, mas também uma experiência que transforma desafios em conquistas.

Esse manual foi criado para apresentar as diretrizes que orientam nossa atuação com você, nosso cliente.

Buscamos fazer a diferença, e convidamos você a conhecer os princípios que fundamentam nossa forma de trabalhar. O escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**, por meio do projeto **M&T Sustenta+**, transforma a advocacia em um instrumento de impacto, inovação e sustentabilidade.

Nosso Compromisso com o Cliente

No **Morais & Tavares Advogados Associados**, acreditamos que um verdadeiro compromisso com o cliente vai além de simplesmente resolver questões jurídicas. Envolve construir uma relação de confiança, oferecer um atendimento diferenciado e promover soluções que respeitem seus valores e necessidades. Foi com essa visão que criamos o **M&T Sustenta+**, um projeto que representa nosso compromisso em oferecer um serviço de excelência pautado pela ética, pela transparência e por práticas sustentáveis e inovadoras.

O projeto visa integrar os **três pilares do ESG (Environmental, Social, and Governance)** às atividades do escritório, indo além da prática jurídica convencional para gerar impacto positivo nas dimensões ambiental, social e de governança.

Por meio desse projeto, buscamos promover práticas que garantem clareza em todas as nossas interações, mantendo uma **comunicação aberta e honesta sobre processos, custos e expectativas**. Acreditamos que um relacionamento transparente é essencial para **construir laços de confiança** e fazer com que **nossos clientes** se sintam seguros em todas as suas decisões.

Além disso, o **M&T Sustenta+** reflete nossa **responsabilidade em adotar práticas que minimizem impactos ambientais** e contribuam para a construção de uma sociedade mais justa e sustentável. Nosso **compromisso com a sustentabilidade** envolve ações como a **digitalização de processos**, a **redução do uso de papel**, e o **apoio a iniciativas sociais e comunitárias**. Queremos garantir que, ao **confiar seus casos a nós**, **você também faça parte de um movimento que visa gerar impacto positivo e transformação**.



Nosso Compromisso com o Cliente

A **inovação** é outro pilar central do **M&T Sustenta+**. Buscamos estar na **vanguarda das novas tecnologias e métodos**, sempre atentos às **mudanças no mercado** e nas **necessidades dos nossos clientes**. Isso nos permite **oferecer soluções ágeis, modernas e eficazes**, que acompanham as **dinâmicas da advocacia contemporânea** e garantem um **atendimento mais eficiente e preciso**.



Entendemos que **cada cliente é único**, com demandas e expectativas distintas. Por isso, **dedicamos tempo e atenção para compreender profundamente suas necessidades** e oferecer um **atendimento personalizado**. O **M&T Sustenta+** simboliza nossa busca constante por excelência, tanto na forma como prestamos nossos serviços quanto na maneira como interagimos com nossos clientes.

Nosso compromisso, portanto, é ser um **escritório que valoriza e respeita cada cliente**, proporcionando um atendimento que vai além do esperado. No **Morais & Tavares Advogados Associados**, trabalhamos para que **você se sinta apoiado, bem informado e seguro** de que suas questões estão sendo tratadas com a devida **atenção, cuidado e profissionalismo**.

Diretrizes de Atuação com Clientes: Nossa Essência em Cada Detalhe

No **Morais & Tavares Advogados Associados**, nossas **diretrizes** representam mais do que simples orientações — são a **base de cada decisão, atendimento e estratégia** que desenvolvemos. Elas expressam o nosso **compromisso** em ser um **escritório que valoriza a transparência, a sustentabilidade e a excelência** em todas as áreas de atuação.

A seguir, você encontrará as diretrizes que guiam nossa relação com clientes e parceiros, assegurando que nossa atuação seja coerente com os valores do projeto **M&T Sustenta+**. Cada diretriz foi pensada para fortalecer nossa parceria com você, criando uma experiência de atendimento diferenciada e pautada por um compromisso ético e responsável.

Descubra as diretrizes que fundamentam nosso trabalho e conheça os princípios que nos guiam rumo a uma advocacia inovadora, sustentável e voltada para resultados.

1 Compromisso com a Transparência e Ética

Acreditamos que a **confiança é a base de todas as relações**. Por isso, atuamos com **total transparência em todas as interações com nossos clientes**. Isso significa fornecer **informações claras e objetivas** sobre nossos **serviços, políticas internas e honorários**.

Cada decisão é pautada por princípios éticos e pelo respeito ao **Código de Ética da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)**. Agimos com **integridade** em todas as situações, assegurando que nossos clientes tenham uma visão clara dos passos a serem seguidos e das implicações de cada escolha. Esse compromisso se estende também às nossas **práticas de governança interna**, garantindo que todas as **decisões** sejam tomadas de forma **justa e transparente**.



Diretrizes de Atuação com Clientes: Nossa Essência em Cada Detalhe

2 Cobrança de Honorários Justos e Alinhados à OAB

A política de honorários do escritório **Morais & Tavares Advogados Associados** é orientada pelo princípio da justiça e da transparência. Isso significa que **nossos honorários são estabelecidos** com base na **complexidade do caso, no tempo e na dedicação exigidos**, e na **expertise da nossa equipe**, sempre em conformidade com as diretrizes da OAB.

Os honorários são apresentados de forma clara e objetiva, assegurando que o cliente compreenda como são calculados e quais serviços estão inclusos. Além disso, consideramos a capacidade financeira de cada cliente, buscando sempre um equilíbrio entre a justa remuneração e a acessibilidade dos nossos serviços.

3 Foco na Sustentabilidade e na Digitalização

Como parte do nosso compromisso com o projeto **M&T Sustenta+**, adotamos práticas sustentáveis que permeiam todas as nossas operações. Isso inclui a digitalização dos processos internos, a redução do consumo de papel e a otimização dos recursos tecnológicos para tornar o atendimento mais eficiente e ecologicamente responsável.

Investimos em plataformas digitais e soluções tecnológicas para melhorar a comunicação com nossos clientes, garantir a segurança de informações e agilizar a tramitação de processos. Essa abordagem digital visa não apenas facilitar o atendimento, mas também contribuir para um futuro mais sustentável e em sintonia com os pilares ESG.



Diretrizes de Atuação com Clientes: Nossa Essência em Cada Detalhe

4 Atendimento de Excelência e Relacionamento Próximo

Nosso foco é sempre o cliente, e nos empenhamos em construir um relacionamento baseado no respeito, na empatia e na proximidade. Cada situação é única, e por isso buscamos compreender a fundo as necessidades e expectativas de cada cliente, oferecendo um atendimento personalizado e atento aos detalhes.

O atendimento de excelência envolve um diálogo constante e proativo, no qual o cliente se sente ouvido e confiante de que suas demandas estão sendo tratadas com prioridade e dedicação. Nossa equipe está sempre pronta para esclarecer dúvidas e fornecer orientações detalhadas, promovendo uma experiência positiva e humanizada.

5 Valorização do Conhecimento e Desenvolvimento Profissional

No escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**, acreditamos que o conhecimento é a chave para a excelência. Por isso, investimos continuamente na capacitação e no desenvolvimento profissional de nossa equipe. Promovemos programas de treinamento que abrangem tanto habilidades técnicas quanto comportamentais, assegurando que nossos colaboradores estejam sempre atualizados com as melhores práticas do mercado jurídico.

O projeto **M&T Sustenta+** valoriza o aprendizado contínuo e incentiva a troca de conhecimentos entre nossa equipe, criando um ambiente colaborativo que reflete nosso compromisso com a inovação e a qualidade dos serviços prestados.



Diretrizes de Atuação com Clientes: Nossa Essência em Cada Detalhe

6 Responsabilidade Social e Impacto Positivo

A **responsabilidade social** é um dos pilares do projeto **M&T Sustenta+** e norteia a atuação do escritório. Entendemos que **nosso papel vai além da advocacia** e envolve um **compromisso com o bem-estar das comunidades onde atuamos**. Por isso, **apoiamos iniciativas voltadas para a educação, a saúde, a cultura e o meio ambiente, contribuindo** ativamente para o **desenvolvimento local**.

Nossas **ações de responsabilidade social** incluem a **promoção da inclusão, o respeito às diversidades e o apoio a projetos comunitários**. Acreditamos que o **impacto positivo começa com pequenas ações e se estende por meio da colaboração e do engajamento de todos**.

7 Excelência Técnica e Inovação

A **excelência técnica** é um dos nossos principais diferenciais. Nos **dedicamos a oferecer soluções jurídicas de alto impacto, sempre pautadas por um profundo conhecimento das legislações e uma análise criteriosa dos casos**.

Para isso, **integramos novas tecnologias em nossa prática, utilizando sistemas de inteligência artificial, gestão eletrônica de processos e ferramentas de pesquisa avançadas**. Essa abordagem inovadora visa **aumentar a eficiência e a precisão dos nossos serviços, assegurando que cada cliente receba a melhor orientação possível**.

8 Promoção da Diversidade e Inclusão

A **diversidade e a inclusão são valores fundamentais** para o escritório **Morais & Tavares Advogados Associados**. Buscamos criar um **ambiente de trabalho justo e inclusivo, que valorize e respeite as diferenças**. Adotamos **políticas que asseguram igualdade de oportunidades para todos, independentemente de raça, gênero, orientação sexual ou condição socioeconômica**.

Acreditamos que um **ambiente diverso enriquece nossa prática jurídica, trazendo novas perspectivas e soluções criativas para os desafios enfrentados por nossos clientes**. Essa diversidade é também um reflexo do **compromisso do escritório com a justiça social e a transformação do setor jurídico**.

Conclusão: Diretrizes que Refletem Nosso Compromisso

As **Diretrizes de Atuação com Clientes** refletem o **compromisso** do escritório **Moraes & Tavares Advogados Associados** com a **inovação**, a **sustentabilidade**, a **responsabilidade social** e a **excelência jurídica**. Cada diretriz foi cuidadosamente desenvolvida para assegurar que nossa relação com os clientes seja pautada pela **ética**, pela **transparência** e pelo **impacto positivo**.

Nosso objetivo é proporcionar uma **experiência de atendimento diferenciada**, que **inspire confiança** e demonstre **nossa dedicação em buscar as melhores soluções para nossos clientes**. Essas diretrizes não apenas orientam nossa prática, mas também **consolidam nossa visão de ser um escritório de referência**, comprometido em transformar o setor jurídico por meio do projeto **M&T Sustenta+**.

Moraes & Tavares Advogados Associados: Um escritório que valoriza pessoas, inova com propósito e gera impactos positivos, sempre com um olhar para um futuro mais justo, sustentável e ético.

Nossas marcas



Pioneirismo em Advocacia Sustentável e Inovadora

DIREITOSAÚDE

DireitoFamilia

inventárioBrasil

ONGlegal

LEGAL CONECTA

SERVIÇOS JURÍDICOS 100% DIGITAIS EM TODO O BRASIL

MORAIS & TAVARES ADVOGADOS ASSOCIADOS



(32) 3025-3776

(31) 3500-2861



(32) 99137-1127 | (11) 91222-0757 | (21) 97171-3985



atendimento@moraistavares.adv.br



moraistavares.adv.br

