

MANUAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Seja muito bem vindo(a)!

Este manual foi elaborado para apresentar os princípios que orientam a nossa relação com você, cliente. Mais do que oferecer serviços jurídicos, nosso compromisso é construir uma jornada de **confiança, transparência e respeito mútuo**.

Queremos garantir que você tenha segurança, clareza e acolhimento em cada etapa da nossa atuação, para que se sinta amparado(a) e bem informado(a) durante todo o processo.

Conheça a nossa história!



O escritório Lanna e Barbosa nasceu da união de duas profissionais guiadas pela ética, pelo amor ao Direito e por um propósito em comum: **transformar desafios jurídicos em soluções estratégicas**, sem deixar de lado a sensibilidade que cada história carrega.

Após diversos encontros ocasionais e trocas de experiências, percebemos que nossas visões se complementavam. A afinidade nos valores, a forma humanizada de lidar com os clientes e o olhar estratégico voltado para resultados nos mostraram que juntas poderíamos ir além.

Foi assim que decidimos unir forças. Hoje, atuamos lado a lado, oferecendo técnica, respeito e sensibilidade para cada um dos nossos clientes.

Nosso compromisso é entregar um atendimento personalizado, onde cada cliente é ouvido, compreendido e respeitado. Porque, para nós, por trás de cada processo, existe uma pessoa – **e essa pessoa importa!**

Nossos *diferenciais*

- Atendimento *humanizado*

Entendemos a delicadeza dos assuntos jurídicos e, por isso, criamos um ambiente seguro e acolhedor para todos os nossos clientes.



- Atuação *estratégica*

Analisamos detalhadamente e de forma individual cada caso para propor soluções eficazes e viáveis

- Comunicação *clara*

Traduzimos o “juridiquês” para a sua linguagem, porque informação também é poder



- Acompanhamento *próximo*

Acompanhamos com frequência o andamento do feito, e mantemos você informado(a) durante todo o processo

- Ética e *transparência*

Compromisso com a verdade e clareza em cada etapa. Atuamos com seriedade, respeitando a nossa profissão e os nossos clientes.



- Duas *professionais*

Aqui você não contrata apenas um advogado, mas sim, uma equipe qualificada para te fornecer todo o suporte.

Como funcionam *nosso* *serviços*

Assinatura *do Contrato*

Nesta etapa, o cliente analisa a proposta de honorários encaminhada, formaliza a contratação com a assinatura do contrato e realiza o pagamento inicial, conforme acordado.

Elaboração *da peça cabível*

Com os documentos em mãos, elaboramos a petição inicial, no prazo de 10 dias úteis, ou a defesa - se for o caso, dentro do prazo legal, e protocolamos junto ao juízo competente.

Finalização *e orientações*

Após a sentença, orientamos sobre os próximos passos: se há possibilidade de recurso ou início da execução. A contratação de nova etapa é feita conforme a necessidade do caso.

Consutoria *Incial*

Aqui, temos o primeiro contato com o seu caso. Nesta etapa, fazemos a análise da situação, identificamos os caminhos possíveis para o caso em questão e definimos as estratégias.

Envio *de documentação*

Após a contratação, enviamos o checklist de documentos necessários em até 2 dias úteis. O cliente deve encaminhar a documentação solicitada em até 7 dias, para que possamos seguir com agilidade.

Acompanhamento *processual*

Fazemos a condução completa do processo, com a elaboração das peças cabíveis (contestações, impugnações e/ou recursos de decisões interlocutórias), petições intercorrentes e audiências.

Como funcionam *nosso* **serviços**

Acompanhamento processual *e Envio de relatórios*

Adotamos uma rotina contínua de atualização e revisão dos processos, assegurando, dentro do que nos compete, o melhor andamento possível para as demandas patrocinadas. Embora o ritmo do Poder Judiciário e as exigências burocráticas possam impactar o tempo de tramitação, trabalhamos de forma proativa para minimizar tais efeitos.

O acompanhamento processual é realizado de forma rigorosa, e os clientes recebem relatórios atualizados sempre que houver movimentação relevante no processo ou, na ausência de novidades, aproximadamente a cada quinze dias, para que estejam sempre informados sobre a situação de suas demandas.

Cumprimento de prazos - *Processuais e Consultivos*

Para a segurança e a tranquilidade dos nossos clientes, cumprimos todos os prazos judiciais e consultivos com a devida antecedência. Salvo situações excepcionais, que serão devidamente justificadas, as providências são adotadas antes do término dos prazos legais.

Quanto à propositura de novas ações e à emissão de pareceres consultivos, o escritório terá o prazo de 10 dias úteis, contados a partir da entrega de toda a documentação necessária. Demandas urgentes receberão o tratamento prioritário que a situação exigir.

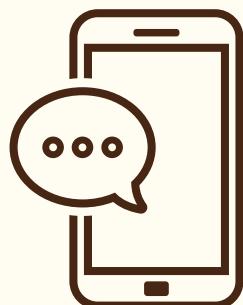
Horário *de funcionamento*

Nosso horário de funcionamento padrão é em dias úteis, das 9h às 18h.



Atendimento em regime de **plantão 24h** para demandas **urgentes**.

Obs.: Consideram-se urgências situações que envolvam prisão, prazos judiciais iminentes, medidas protetivas ou situações que exijam resposta imediata para evitar prejuízo grave.



Prazo de *resposta*

Prezamos por uma comunicação ágil e eficiente, sempre com a devida atenção que cada caso merece.

- Para ligações, em caso de impossibilidade de pronto atendimento, o retorno é realizado prioritariamente no mesmo dia.
- As mensagens de WhatsApp são respondidas dentro do horário de expediente, em até 48h após o envio, contados dos dias úteis.
- Mensagens e ligações fora do horário de atendimento ou enviadas em finais de semana e feriados serão respondidas a contar do próximo dia útil.



Em situações urgentes, pedimos que sinalize claramente no início da mensagem (por exemplo: URGENTE), ou entre em contato por ligação, para que possamos priorizar o atendimento.



Reuniões *e agendamentos*

Para garantir uma atuação estratégica e alinhada, realizamos **reuniões** em momentos-chave do processo:

- 1 **Antes do ingresso da ação**, para entender sua demanda, reunir informações e alinhar expectativas.
- 2 **Antes das audiências de conciliação e de instrução e julgamento**, para prepará-lo(a), esclarecer dúvidas e traçar estratégias.
- 3 **Após a finalização do processo**, para repassar os desdobramentos e providências finais.
- 4 **Em situações excepcionais ou de urgência**, sempre que necessário e devidamente justificado, agendamos reuniões adicionais.

As reuniões são previamente agendadas, preferencialmente de forma virtual, mas também podem ser realizadas de forma presencial, conforme disponibilidade e necessidade do caso.

Formas *de contato*



- Você pode falar conosco pelos seguintes canais:

 **Whatsapp:** +5531 987037619

 **Ligaçāo Telefônica:** (31) 98703-7619

 **E-mail:** contato@lannaebarbosa.com.br

- Também estamos presentes nas redes sociais!

 @lannaebarbosa

 www.lannaebarbosa.com.br

Compromissos *do cliente*

Para que possamos oferecer um atendimento jurídico eficiente, ético e alinhado aos seus interesses, é fundamental que a relação entre cliente e advogadas seja pautada pela **confiança mútua**.



Assim como o escritório se compromete a atuar com zelo, dedicação e respeito, contamos com a sua colaboração no cumprimento de alguns deveres essenciais:

- Entregar a documentação necessária dentro do prazo estabelecido**, garantindo que as providências jurídicas sejam adotadas com segurança e dentro do tempo adequado.
- Informar ao escritório qualquer mudança relevante** em sua situação pessoal ou nos fatos do caso, evitando surpresas e permitindo ajustes na estratégia jurídica, quando necessário.
- Manter seus dados pessoais e de contato sempre atualizados**, especialmente telefone, e-mail e endereço, para assegurar uma comunicação eficaz e contínua.
- Relatar com veracidade os acontecimentos**, fornecendo todos os detalhes do caso, mesmo os que pareçam irrelevantes, pois a verdade é essencial para a construção de uma boa defesa ou estratégia jurídica.
- Cumprir com os compromissos financeiros assumidos**, respeitando os prazos acordados para pagamento dos honorários, o que garante a continuidade do serviço e a dedicação devida ao processo.
- Confiar nas estratégias definidas pelas advogadas**, sempre com abertura para diálogo e esclarecimentos, reconhecendo que cada ação jurídica é pensada com base na experiência, técnica e melhores práticas do Direito.

O sucesso do trabalho jurídico é resultado de uma parceria sólida. Estamos aqui para caminhar ao seu lado, e essa colaboração é parte fundamental da nossa jornada conjunta.

Agradecemos
a sua confiança!



Por trás de cada processo, sabemos que existe uma história, uma dor, um desejo de justiça.

Nossa missão vai além do jurídico: é entender sua realidade, proteger seus direitos e caminhar ao seu lado com empatia, estratégia e profissionalismo.

Conte conosco para a sua defesa. Estamos aqui por você e com você!

Dra. Paula Lanna e Dra. Gabriela Barbosa