

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Poços de Caldas

2023

Sumário

INTRODUÇÃO.....	3
1. DOS VALORES E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	4
2. DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	5
3. DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	6
I. Da Diretoria	6
II. Dos Associados.....	7
a. Das atribuições dos Associados	7
III. Dos Estagiários	8
IV. Do Núcleo Financeiro.....	9
V. Do Núcleo Administrativo	10
4. DOS DEPARTAMENTOS JURÍDICOS	13
5. DO FUNCIONAMENTO DO ESCRITÓRIO	14
I. Horário de Funcionamento	14
II. Do ambiente interno	14
III. Da Sala de Reuniões	14
IV. Do Lavabo	15
V. Da Cozinha/Copa.....	15
VI. Das Salas e Estações de Trabalho.....	15
VII. Do arquivo	15
6. DAS ROTINAS INTERNAS	16
I. Documentos.....	16
II. Recursos Tecnológicos.....	16
7. DOS DEVERES.....	18

INTRODUÇÃO

Este Manual de Procedimentos aborda as principais regras de convivência, postura, procedimentos e atividades da Sociedade de Advogados RAMOS, BASTOS & BAETA, servindo para padronizar as rotinas internas e estabelecendo atribuições e responsabilidades, com o afã de alcançar o melhor desempenho e resultado pela equipe e para o escritório. Busca-se, em última análise, instituir uma política de Excelência Profissional.

Para tanto, o Escritório segue diariamente uma rotina de obrigações que visem a utilização da prática dos seguintes ideais: **senso de ordem, senso de limpeza, senso de disciplina, senso de utilização e senso de saúde.**

O propósito base deste Manual de Procedimentos é, dentro de um padrão estudado e pré-estabelecido, aperfeiçoar os recursos materiais e humanos existentes e promover condições indispensáveis à harmonia dos colaboradores, parceiros internos e externos, e, sobretudo, do trato com os clientes, buscando alcançar um elevado grau de satisfação através da competência profissional, da eficiência, do entusiasmo e da polidez.

Vale dizer que tal documento não é exaustivo quanto às normas de ética e disciplina a serem observadas pelos Integrantes do Escritório, sendo imprescindível o conhecimento acerca de outras normas igualmente aplicáveis, sobretudo no Estatuto da Advocacia e da OAB, no Regulamento Geral do Estatuto da Advocacia e da OAB, no Código de Ética e Disciplina da OAB e nos provimentos e resoluções da OAB que abordarem temas relacionados a questões éticas.

Uma cópia impressa deste documento encontra-se no respectivo na sede do Escritório, estando sua versão digital disponível no site do Escritório. Sua leitura

é indispensável e obrigatória a leitura por todos aqueles que compõem ou venham a compor a equipe do Escritório.

DOS VALORES E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

O Escritório pauta as suas atividades nos seguintes valores: **“Ética Profissional; Eficiência; Responsabilidade Social; Compromisso; Competência”**.

Sua missão institucional é **“Garantir a prestação de serviços jurídicos com ética, responsabilidade, eficiência e excelência”**.

A principal visão é **“Ser referência no mercado jurídico brasileiro através da prestação de serviços de alta qualidade com atendimento especializado e personalizado”**.

DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

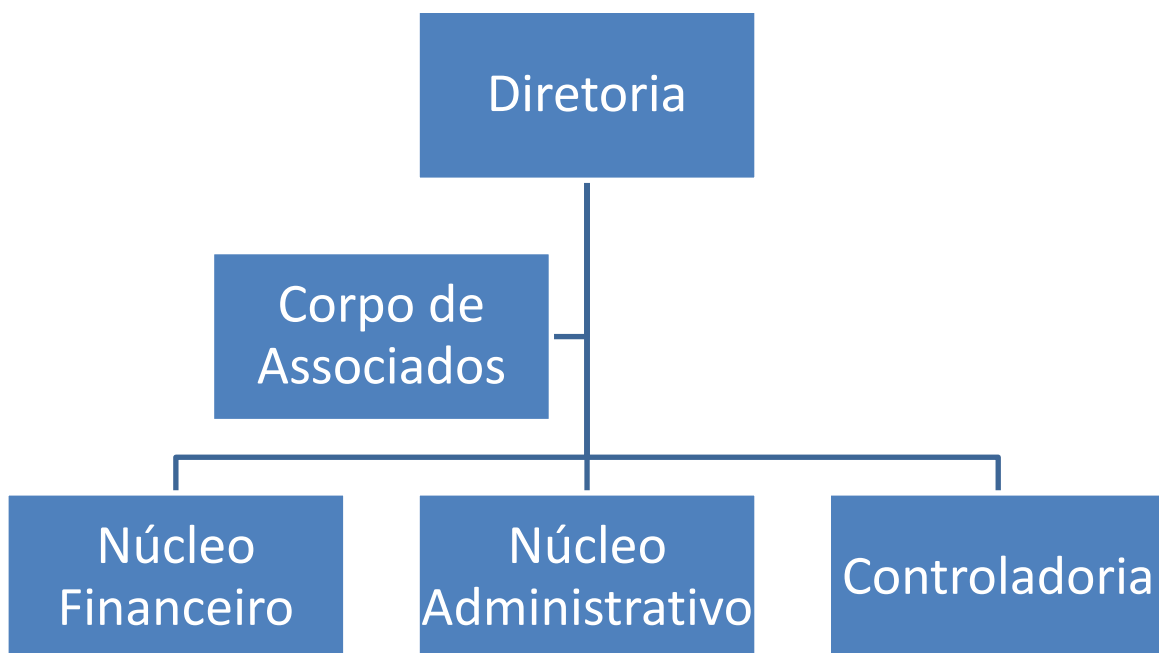
O atendimento ao cliente pauta-se, necessariamente, pelo oferecimento de um serviço de qualidade e excelência, antecipando necessidades e suprimindo as expectativas dos mesmos. Para tanto, as seguintes diretrizes devem ser observadas:

- a) Ser agradável, cordial e acessível ao cliente;
- b) Manter o absoluto sigilo e confidencialidade das informações e documentos fornecidos;
- c) Listar e protocolizar os documentos entregues pelos clientes, em formulário próprio, assim como a posterior devolução;
- d) Comunicar ao cliente as movimentações processuais que impactem no processo ou procedimento a que foi contratado, utilizando-se dos meios padrões de comunicação do Escritório;

O Escritório se posiciona intolerante a qualquer forma de violência no trabalho e proíbe expressamente a discriminação, assédio moral, assédio sexual e intimidação contra qualquer pessoa em razão da idade, ascendência, cor, deficiência, nacionalidade, raça, religião, sexo, orientação sexual ou afetiva, identidade de gênero, aparência, filiação política, estado civil, status financeiro ou qualquer outra característica.

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O Escritório divide-se conforme organograma próprio, podendo, para melhor eficiência de suas atividades, reorganizar as funções aqui descritas, mediante decisão da Diretoria.



Da Diretoria

A Diretoria do Escritório é composta pelos advogados sócios que compõem o respectivo Contrato Social.

A Diretoria é responsável pela tomada das decisões e orientações jurídicas que afetem diretamente em sua carteira de clientes, valores de honorários, captação de clientes, bem como a imagem, a credibilidade e a seriedade do Escritório.

Toda e qualquer questão que guardem vinculação com a marca “RAMOS, BASTOS & BAETA SOCIEDADE DE ADVOGADOS”, assim como questões,

problemas ou dúvidas internas devem ser apresentadas à Diretoria, a qual incumbirá a tomada da decisão competente, resguardado eventual delegação.

Dos(as) Associados(as)

Podem associar-se ao Escritório, nos termos da legislação *interna corporis* da Ordem dos Advogados do Brasil, qualquer pessoa física ou jurídica, regularmente inscrita no referido Conselho de Classe, mediante aprovação unânime da Diretoria.

Em suas associações, o Escritório dá preferência à realização de parcerias com pessoas jurídicas, mais precisamente com Sociedades Unipessoais de Advocacia, consoante contrato próprio a ser lavrado oportunamente. (**CONTRATO DE ASSOCIAÇÃO ENTRE SOCIEDADE DE ADVOGADOS E SOCIEDADE UNIPESSOAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ADVOCATÍCIOS, COLABORAÇÃO RECÍPROCA E OUTRAS AVENÇAS**).

Não será permitida nenhuma associação sem a formalização pretérita do respectivo contrato.

A exclusão de Associados se dará por decisão unânime da Diretoria, observadas as regras previstas no correlato instrumento particular.

O trabalho prestado pelo Corpo de Associados deve sempre ser valorizado pela Diretoria, a qual orientará e acompanhará os serviços, na medida de suas atribuições, primando sempre pela prestação de um serviço jurídico eficaz, ético e célere.

Das atribuições dos Associados

Ao Corpo de Associados incumbe cumprir fielmente as normas e disposições previstas no respectivo contrato de parceria.

O Corpo de Associados deve, preferencialmente, cumprir todos os prazos legais e judiciais com antecedência mínima de 1 (um) dia ao vencimento dos mesmos.

O Corpo de Associados deve repassar para o Núcleo Administrativo sua agenda de audiências e viagens semanais, assim com diligências externas, de sorte a facilitar a comunicação interna e permitir sejam repassadas suas disponibilidades aos clientes e parceiros.

Cada Associado estará vinculado a um dos Departamentos existentes no Escritório, sendo que eventual atuação fora do citado Departamento carece de autorização expressa de um membro da Diretoria.

O contato para com a Diretoria deve preferencialmente ser feito pelos e-mails institucionais, sendo permitido, contudo, contatos telefônicos e via aplicativos de mensagens para resolução de demandas urgentes.

Dos Estagiários

Faculta-se ao Escritório a contratação de estagiários em Direito, formando o denominado “Corpo de Estagiários”.

O Corpo de Estagiários será composto por estagiários regularmente matriculados em faculdade de Direito, reconhecida pelo MEC, independente do período ou ano letivo, sendo responsável pela assistência na redação de peças jurídicas, feitura de relatórios, acompanhamento de processos, protocolo de petições e documentos, e demais atividades pertinentes ao interesse dos clientes e do escritório, respeitada a Lei Federal nº 11.788/08 ou aquela que lhe vier a substituir.

Nenhuma peça ou providência jurídica deve ser adotada exclusivamente pelo Corpo de Estagiários, salvo mediante orientação e autorização prévia repassada por um membro da Diretoria.

Eventuais petições e documentos protocolados pelos Estagiários devem ser, de início, apresentados ao advogado solicitante. Após autorização do mesmo, devem ser atualizados no sistema e entregues ao Núcleo Administrativo para a respectiva abertura de pasta e/ou arquivamento.

Do ponto de vista organizacional, o Corpo de Estagiários se enquadra e se subordina diretamente ao Corpo de Associados.

Do Núcleo Financeiro

O Núcleo Financeiro é composto pelos advogados sócios ou por quem estes indicarem, sendo responsável por decidir e controlar a movimentação de receitas e despesas, desde a fixação/aprovação da política de honorários à análise de custos, pagamento de reembolsos e cursos de capacitação.

Em regra, as propostas de honorários devem ser previamente aprovadas pelo Núcleo Financeiro, observando desde logo a complexidade e tempo despendido para a execução do contrato, respeitando valores mínimos e compatíveis com a qualidade e estrutura material e humana oferecida pelo Escritório.

Os contratos de honorários devem necessariamente ser assinados por um membro da Diretoria.

Ao Núcleo Financeiro compete também o controle de inadimplência e política de cobrança.

O Núcleo Financeiro pode autorizar e patrocinar, integral ou parcialmente, a participação em cursos e congressos de capacitação profissional, se solicitados em tempo razoável e desde que haja disponibilidade financeira para tal.

O Núcleo Financeiro pode autorizar a compra de livros e revistas de atualização jurídica, desde que motivada a necessidade e previamente apresentada planilha comparativa entre preços de mercado.

Do Núcleo Administrativo

O Núcleo Administrativo é composto por um membro da Diretoria, também denominado de Gerente Administrativo, pela secretária/recepcionista e demais profissionais necessários, sendo responsável pela condução da ordem interna e da estrutura organizacional, assim como pelo zelo no cumprimento dos termos expostos neste Manual de Procedimentos.

São atribuições do(a) secretário(a)/recepcionista:

- a) Atender as chamadas com rapidez, cumprimentando o ouvinte com polidez, delicadeza e educação e fazendo uso dos pronomes de tratamento adequados;
- b) Para as chamadas externas a saudação utilizada deve ser “RBBS Advogados bom dia/boa tarde/boa noite”. Para as chamadas internas a saudação deve ser “Recepção”;
- c) Jamais encaminhar diretamente as ligações. Antes, com habilidade e gentileza, deve-se filtrar o conteúdo das mesmas, vinculando o assunto ao cliente, se possível;
- d) Antes dos repasses das chamadas, deve-se verificar se o advogado, estagiário ou a área administrativa está disponível no momento para atender, evitando respostas imediatas;
- e) Anotar e repassar todas as ligações e documentos deixados na recepção para o profissional indicado mediante uso de protocolo interno, podendo enviar e-mail para agilizar a comunicação;
- f) Jamais deixar os clientes com respostas vagas e inapropriadas.
- g) Anotar, de início, o nome do cliente ou do visitante para que não seja necessário perguntar novamente o nome do mesmo;

- h) Não estabelecer intimidades, tampouco tecer comentários e intromissões aos assuntos discutidos na recepção pelos clientes;
- i) Oferecer, providenciar e servir água, chá quente ou gelado, sucos, café ou capuccino aos clientes, visitantes e parceiros;
- j) Quando do recebimento de clientes no Escritório, realizar o cadastro prévio, nos termos do Procedimento Operacional Padrão correlato.
- l) Manter a recepção e a mesa sempre organizadas e limpas;
- m) Abrir pastas e arquivar petições e documentos em prazo não superior a 02 (dois) dias úteis;
- n) Providenciar cópias e documentos solicitados pela equipe interna, informando o tempo estimado para o cumprimento da tarefa solicitada, incluindo aqui as ligações telefônicas;
- o) Manter a porta da recepção eminentemente fechada, providenciando a abertura quando necessário.
- p) Não deixar lâmpadas, ar-condicionado e equipamentos ligados após o uso;
- q) Manter a Diretoria informada de todos os fatos excepcionais que ocorram no âmbito da recepção, sobretudo em relação ao atendimento/reclamação de clientes ou problemas internos;
- r) Atualizar anualmente os contatos telefônicos, data de aniversários, e-mails e endereço dos clientes;
- s) Organizar material de expediente em local apropriado;

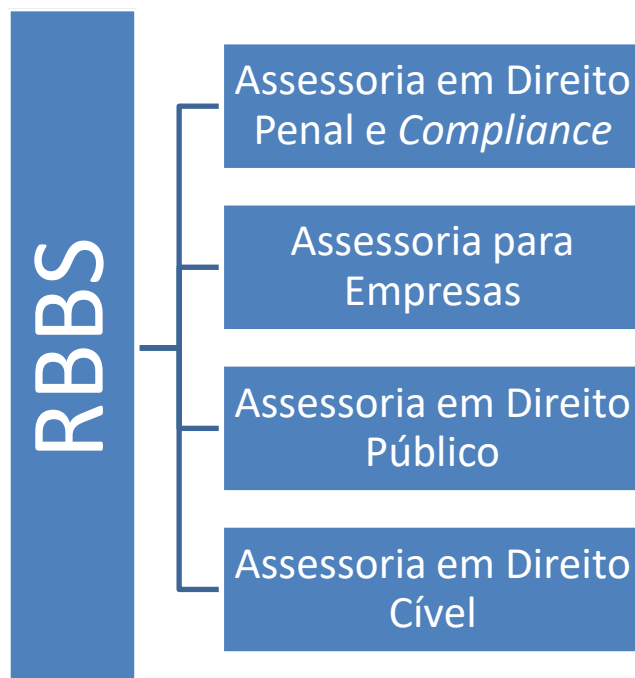
São atribuições do(a) Gerente Administrativo:

- a) Listar, orçar e pedir materiais de expediente para compra;
- b) Controlar horários dos estagiários e recepção emitindo relatório mensal com informações sobre atrasos e ausência justificadas ou não;
- c) Controlar estoques e otimizar custos;
- d) Zelar pela manutenção e limpeza da estrutura interna e externa do escritório;
- e) Manter em pleno funcionamento máquinas e equipamentos necessários à efetivação rápida das atividades funcionais;

- f) Orientar os profissionais responsáveis pela limpeza e obras;
- g) Elaborar e atualizar anualmente os contatos telefônicos, e-mails e endereço de toda a equipe interna do escritório, assim como parceiros e fornecedores diretos, arquivando em local visível e acessível a todos;
- h) Efetuar cobranças de honorários aos clientes;
- i) Controlar o cumprimento das regras previstas neste Manual de Procedimentos;

DOS DEPARTAMENTOS JURÍDICOS

Visando a prestação de um serviço eficaz, personalíssimo e diferenciado, o Escritório divide-se em Departamentos Jurídicos, de acordo com as seguintes áreas de atuação:



Ainda visando a melhor efetividade da prática jurídica, cada Departamento é Coordenado por um Sócio Fundador, da seguinte forma:

- ➔ Assessoria em Direito Penal e *Compliance*: Carlos Eduardo de Cássio Ramos;
- ➔ Assessoria para Empresas: Alexandre de Mattos Bastos;
- ➔ Assessoria em Direito Público e Direito Cível: José Gabriel Pontes Baeta da Costa;

As especificações atinentes a cada Departamento estão constantes em material próprio, igualmente disponível no sítio eletrônico do Escritório e em sua sede.

DO FUNCIONAMENTO DO ESCRITÓRIO

Horário de Funcionamento

Em regra, o horário de atendimento ao público dar-se-á de segunda a sexta-feira, durante o período compreendido entre 9h às 12h e das 13h às 17h, podendo ser flexibilizado mediante necessidade excepcional.

Do ambiente interno

O ambiente do Escritório deve ser mantido sempre higienizado e organizado, sem excesso de papéis e objetos sobre as mesas.

O secretário/recepcionista deve receber o cliente e o visitante de forma discreta e simpática, acompanhando o mesmo até a porta de saída, quando de sua retirada.

É terminantemente proibido o uso de alimentos na recepção ou nas salas de atendimento/reuniões, salvo aqueles oferecidos aos clientes;

Da Sala de Reuniões

A sala de reunião deve ser mantida higienizada e organizada, com disponibilidade de material de expediente e cartões de visitas da Diretoria e do Corpo de Associados.

O atendimento ao cliente deve ser preferencialmente realizado na sala de reunião mediante prévio agendamento em planilha específica, disponível na própria sala de reuniões.

Do Lavabo

O lavabo deve estar sempre organizado, perfumado e higienizado, com sabonete líquido, toalhas de mãos e papéis higiênicos repostos, com lâmpadas e descarga funcionando. Após o uso, devem-se seguir as normas básicas de higiene, como dar descarga e lavar as mãos.

Da Cozinha/Copa

A copa é o local adequado para a feitura de refeições e lanches rápidos, devendo igualmente ser mantida limpa, dentro das normas de higiene. A porta de acesso deve ser invariavelmente mantida fechada.

Das Salas e Estações de Trabalho

O acesso às salas e às estações de trabalho somente é permitido aos colaboradores, clientes e visitantes, quando convidados, devendo-se evitar entradas abruptas, anunciando ou batendo previamente na porta perguntando se pode entrar.

Do arquivo

O arquivo deve ser mantido sempre organizado, de forma que as pastas sejam encontradas com facilidade, preservando a qualidade e a eficiência do trabalho.

A abertura e organização de pastas, assim como arquivamento de documentos é atribuição exclusiva do Núcleo Administrativo, que deve concentrar a atividade e evitar o arquivamento de documentação em pastas diferentes, podendo delegar tal atribuição à secretária/recepcionista ou estagiários.

O prazo para abertura de pastas e arquivamento de documentos é de 02 (dois) dias úteis.

DAS ROTINAS INTERNAS

Todas as Rotinas Internas do Escritório estão devidamente transcritas em Procedimentos Operacionais Padrão, anexos a este Manual, cuja elaboração e aprovação competem exclusivamente à Diretoria, de forma unânime.

Documentos

Todos os documentos com vinculação direta com o Escritório devem respeitar o timbre padrão, formatado em letra “Palatino Linotype”, tamanho 12, espaçamento 1,25.

Toda a documentação recebida e entregue pelo Escritório para seus clientes ou parceiros externos deve ser previamente protocolada, utilizando formulário próprio.

Todos os documentos enviados pelo correio ou entrega local devem ser registrados contendo as seguintes informações: nome do cliente, data e local do envio, número do processo (se houver), nome do remetente e destino.

É inadmissível a perda ou extravio de documentos.

Recursos Tecnológicos

Os telefones institucionais devem ser utilizados estritamente para fins profissionais, vedada a utilização particular, mesmo que por membros da Diretoria, salvo em situações de extrema urgência.

A página inicial de todos os computadores institucionais deve ser o sítio eletrônico do Escritório.

A proteção de tela de todos os computadores institucionais deve ser composta pela logomarca padrão.

Todos os e-mails que venham a ser enviados pelo Escritório devem ser redigidos em linguagem séria, evitando o uso de caracteres próprios da digitação informal, respeitando o seguinte padrão de assinatura:

Nome Advogado [OAB/MG nº XXX.XXX]

Ramos, Bastos & Baeta - Sociedade de Advogados [OAB/MG nº 8.378]

Rua Tutóia, nº 39, Jardim dos Estados - Poços de Caldas / MG - CEP 37.701-788

<http://www.rbbs-advogados.com.br> // contato@rbbs-advogados.com.br

(35) 3414-6753 / (35) XXXX-XXXX

Deve-se privilegiar o uso dos e-mails institucionais @rbbs-advogados.com.br. É terminantemente proibido o uso destes endereços para envio de e-mails de cunho pessoal.

A copiadora e impressora devem ser usadas como ferramenta de trabalho, sendo peremptoriamente proibida a impressão de materiais pessoais, cópias de livros, trabalhos acadêmicos etc.

O acesso às máquinas institucionais e à rede deve estar sujeito a uma senha individual, pessoal e intransferível de cada membro que compõe o Escritório. Anualmente, tais máquinas devem ser vistoriadas por profissional competente para tanto.

O Núcleo Administrativo deve promover com periodicidade mensal o *backup* de todos os arquivos salvos na rede, em HD externo do Escritório, identificando o mês e ano da gravação.

Todos os colaboradores devem fazer uso do material de expediente de modo consciente, cujo controle deve ser feito pelo gerente administrativo. Pastas, envelopes e todo o material gráfico timbrado devem ser exclusivamente utilizados para entrega de documentos endereçados ao público externo. Deve-se evitar uso para atividades internas.

Todos os colaboradores serão responsáveis por desligar luzes e equipamentos individuais após o uso, ressaltando a necessidade de se manter o computador institucional de servidor sempre ligado.

DOS DEVERES

Todo membro do Escritório, inclusive Diretoria, deve cumprir rigorosamente este Manual, além de:

- a) Cumprir os compromissos assumidos com zelo, espírito de colaboração, atenção, pontualidade e presteza;
- b) Manter a ordem e segurança no serviço de sua responsabilidade;
- c) Respeitar a integridade de todas as pessoas com quem mantiver contato, como também o respeito e a boa educação;
- d) Prestar colaboração ao Escritório e aos colegas, cultivando o espírito de equipe e mútua fidelidade na realização do serviço;
- e) Sugerir medidas para maior eficiência do serviço, comunicando qualquer dificuldade ou irregularidade;
- f) Respeitar os colaboradores, clientes e parceiros independentemente da posição hierárquica, raça, sexo, crença, orientação sexual, idade ou posição social;
- g) Acatar as determinações e considerações instrutivas da Diretoria;
- h) Zelar pela preservação e valorização da imagem do Escritório;

Ademais, são terminantemente proibidas as seguintes práticas:

- a) Tomar anotações ou cópias de documentos internos para fins diversos ao profissional, sobretudo aqueles relativos aos clientes e/ou cujo teor diga respeito exclusivamente aos interesses do escritório;
- b) Divulgar, por qualquer meio, assunto ou fato de natureza privada da Diretoria e demais membros da equipe;
- c) Realizar comentários pejorativos ou desagradáveis acerca dos colaboradores internos, mantendo a ética no ambiente de trabalho;
- d) Desviar a atenção da equipe ou prejudicar o andamento do trabalho, com leituras, conversações, descansos e ocupações não ligadas ao mesmo;
- e) Faltar com sigilo em relação às informações fornecidas pelos clientes;
- f) Dar ordens ou assumir compromissos sem ter recebido instruções para tal;
- g) Dar conhecimento, por qualquer meio ou forma, acerca do salário e demais informações relacionados ao serviço;
- h) Praticar gestos ou palavras impróprias;
- i) Descumprir este Manual ou qualquer outro documento institucional produzido pela Diretoria.

A violação a este Manual e às demais normas e políticas internas, quer por negligência, imprudência e/ou omissão, constitui ato de indisciplina, sendo seu infrator(a) passível de punição. Se membro da Diretoria, sujeitar-se-á às penalidades previstas em Contrato Social; Se Associado, Estagiário ou Colaborador, sujeitar-se-á às penalidades previstas no correlato contrato (de parceria, de trabalho, de estágio etc.).

O Escritório, visando o seu aperfeiçoamento constante e a satisfação de seus clientes, tem como objetivo manter sua reputação íntegra e sólida, sempre com transparência e profundo respeito à legislação e à regulamentação vigentes, em especial, mas sem qualquer limitação, à Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 (“Lei Anticorrupção”), ao Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, à Portaria da Controladoria-Geral da União nº 909, de 7 de abril de 2015, à Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998 (“Lei de Lavagem de Dinheiro”), à Lei nº 8.906, de 4 de julho de

1994 (“Estatuto da Ordem dos Advogados do Brasil”), o Código de Ética e Disciplina (“Código de Ética”) da Ordem dos Advogados do Brasil (“OAB”), ao Estatuto da Advocacia e da OAB, e ao Regulamento Geral do Estatuto da Advocacia e da OAB.

A prestação dos serviços advocatícios em comento deve ser exercida com base na concorrência leal. Não devem ser feitos comentários que possam afetar a imagem dos concorrentes ou contribuir para a divulgação de boatos sobre eles, devendo o concorrente ser tratado com o mesmo respeito que o Escritório gastaria de ser tratado.