



Ramos, Bastos & Baeta – OAB/MG nº 8.378

MANUAL DO CLIENTE

2023

Quem somos

O Escritório RBBS, desde 2016, investe na criação de mecanismos para a eficaz execução do trabalho jurídico preventivo e contencioso.

Privilegia-se, sempre, a entrega de um serviço jurídico de qualidade a todos(as), sem se afastar, por um segundo que seja, da indispensável ética e lealdade processual que permeiam a atividade jurisdicional.

Este manual é, portanto, um compromisso nosso para com nossos(as) clientes, uma verdadeira carta de intenções que apresenta os respectivos direitos e deveres em relação à forma de prestação dos serviços ora contratados.

**RAMOS, BASTOS
& BAETA**
SOCIEDADE DE ADVOGADOS - OAB/MG Nº8378

Funcionamento

O Escritório, sediado à **Rua Tutóia nº 39**, Jardim dos Estados, **Poços de Caldas/MG**, CEP 37701-788 funciona de **segunda a sexta-feira**, das **09:00h às 18:00h**, permanecendo fechado entre 12:00h e 13:00h



Contatos

Nosso Escritório está à disposição exclusivamente através dos **seguintes contatos**;

Para **questões urgentes**, os celulares dos advogados vinculados aos casos ficam à disposição do cliente;

O Escritório mantém um rigoroso sistema de controle de retorno dos telefonemas e contatos outros, exigindo que na hipótese de impossibilidade de pronto atendimento, o retorno seja realizado até o dia útil seguinte.



Poços de Caldas/MG



(35) 3414-6753 (*Whatsapp*)



contato@rbbs-advogados.com.br



<https://www.rbbs-advogados.com.br>



Gestão documental

Privilegiamos a **documentação virtual**. Portanto, nossos advogados e colaboradores não estão autorizados a reter documentos originais

Havendo extrema necessidade de retenção de qualquer documento original, serão confeccionados termos próprios de **entrega e devolução**

Gestão documental

Não nos responsabilizamos por documentos entregues sem o devido

Termo de Recebimento

Nosso Escritório atua conforme disposições da **Lei Geral de Proteção de Dados**

Audiências

As audiências - e demais atos que demandem a participação de clientes ou testemunhas - serão avisadas com a **antecedência mínima de 48hs**

Para definição do profissional, o Escritório levará em consideração a especialidade envolvida

Controle de Qualidade



Todo o trabalho é revisado e acompanhado pelo sócio coordenador da área

As peças produzidas são padronizadas, seguindo o manual de estilo e redação **próprio**

Qualidade na defesa dos direitos, sem perder a indispensável **eficácia**

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 suprindo as expectativas dos mesmos. Para tanto, o Escritório observa as seguintes diretrizes:

- 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;

Relacionamento

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.



Nossos propósitos

Missão: Garantir a prestação de serviços jurídicos com ética, responsabilidade, eficiência e excelência.

Visão: Ser referência no mercado jurídico brasileiro através da prestação de serviços de alta qualidade com atendimento especializado e personalizado

Valores: Ética Profissional; Eficiência;
Responsabilidade Social; Compromisso;
Competência.

