



MANUAL DE PROCEDIMENTOS

Natal/RN Janeiro 2012





SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
TÍTULO I – DOS VALORES E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS	5
TÍTULO II – DA POLÍTICA DE EXCELÊNCIA E ATENDIMENTO AO CLIENTE	5
TÍTULO III – DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	5
Capítulo I – Composição, competências e atribuições do Núcleo Jurídico	5
Seção I – Da Diretoria	5
Seção II – Do Conselho Consultivo Jurídico-administrativo	6
Seção III - Das atribuições do Corpo de Advogados	7
Seção IV - Das atribuições do Corpo de Estagiários	8
Capítulo II - Composição, competências e atribuições do Núcleo Financeiro	9
Capítulo III - Composição, competências e atribuições do Núcleo Administrativo	· 11
TÍTULO IV – DO FUNCIONAMENTO DO ESCRITÓRIO	10
Capítulo I – Horário de atendimento ao público	
Capítulo II - Assiduidade e pontualidade da equipe interna	13
TÍTULO V – DA ESTRUTURA FÍSICA E DO FUNCIONAMENTO	14
Capítulo I – Jardim frontal	14
Capítulo II - Recepção	15
Capítulo III- Sala de reunião	15
Capítulo IV- Sala de espera	15
Capítulo V- Lavabo	16
Capítulo VI – Acesso às salas e estações de trabalho	16
Capítulo VII- Copa	17
Capítulo VIII - Arquivo	17





TÍTULO VI – DAS ROTINAS INTERNAS	18
Capítulo I – Documentação	18
Capítulo II – Procedimentos de tecnologia	19
Seção I – Do uso do telefone	19
Seção II – Do uso acesso à internet	19
Seção III – Da utilização de e-mail	20
Seção IV – Da utilização da copiadora e impressora	20
Seção V – Do acesso às máquinas	21
Seção VI – Do suporte das máquinas	21
Seção VII – Do backup	22
Capítulo III - Segurança	22
Capítulo IV - Vestimenta	22
Seção I – Da vestimenta feminina	22
Seção II – Da vestimenta masculina	23
TÍTULO VII - DA OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS	23
Capítulo I – Conscientização e uso do material	23
TÍTULO VIII – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	24
TÍTULO IX – DAS PRÁTICAS NÃO PERMITIDAS	25





INTRODUÇÃO

Este **Manual de Procedimentos** traz regras de convivência, postura, procedimentos e afins, servindo para padronizar as rotinas internas e estabelecendo atribuições/responsabilidades, com o afã de alcançar o melhor desempenho e resultado pela equipe e para o escritório, buscando instituir uma política de **Excelência Profissional**.

Para tanto, o J Pegado Advogados Associados deve seguir diariamente uma rotina de obrigações que visem a utilização da prática dos 5 "S", que são: senso de <u>ordem</u>, senso de <u>limpeza</u>, senso de <u>disciplina</u>, senso de <u>utilização</u> e senso de <u>saúde</u>.

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

Uma cópia impressa deste documento encontra-se no respectivo Setor Administrativo e sua versão digital queda disponível em rede, sendo indispensável e obrigatória a leitura por todos aqueles que compõem ou venham a compor a equipe do J Pegado Advogados Associados.



TÍTULO I - DOS VALORES E PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Art. 1º - O **J Pegado Advogados Associados** pauta as suas atividades na ética e na lealdade, seja valorizando as posições e princípios morais de sua equipe, seja primando pelo exercício reto e probo da Advocacia, com competência profissional, eficiência e polidez no trato com seus clientes e parceiros.

TÍTULO II - DA POLÍTICA DE EXCELÊNCIA E ATENDIMENTO AO CLIENTE

Art. 2º - A proposta base do J Pegado Advogados Associados é oferecer aos seus clientes um serviço de excelência, antecipando as necessidades e suprindo as expectativas dos mesmos. Para tanto, é obrigatória a observância dos seguintes nortes:

- a) Ser cordial, agradável e acessível ao cliente;
- b) Manter o sigilo e a confidencialidade das informações e documentos fornecidos;
- c) Retornar ligações e e-mails em tempo razoável e não superior às 24h, salvo mediante situações isoladas e motivadas, ocasião em que o Núcleo Administrativo deve justificar a ausência e agendar nova data de retorno;
- d) Os documentos recebidos e entreques ao cliente devem ser listados e protocolizados;
- e) Comunicar ao cliente, com antecedência razoável, a suspensão das atividades forenses (feriados prolongados, greves e recesso forense), colocando à disposição do mesmo outro membro que compõe o Corpo de Advogados;
- f) Felicitar o cliente em datas comemorativas e importantes para o mesmo (ex: aniversário).

TÍTULO III - DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Capítulo I - Composição, competências e atribuições do Núcleo Jurídico

Seção I - Da Diretoria





Art. 3º - A Diretoria do J Pegado Advogados Associados é composta pelos advogados sócios e por quem estes indicarem, sendo responsável pelas decisões e orientações jurídicas que afetem diretamente sua carteira de clientes, valores de honorários, captação de clientes, bem como a imagem, a credibilidade e a seriedade do escritório.

Parágrafo único – Quaisquer pontos que quardem vinculação com a marca J Pegado Advogados, assim como questões, problemas e/ou dúvidas internas devem ser levados ao conhecimento da Diretoria.

Seção II - Do Conselho Consultivo Jurídico-administrativo

Art. 4° - O Conselho Consultivo Jurídico-administrativo do J Pegado Advogados Associados é composto pelos advogados sócios e advogados associados, sendo responsável por assistir e acompanhar a Diretoria no trato com clientes, parceiros e equipe

interna.

§1º - Os membros que compõe o Conselho Consultivo Jurídico-administrativo devem reunir-se mensalmente, sempre às 17h00min da última sexta-feira/mês, com o propósito de levar ao grupo novas orientações/propostas jurídicas, administrativas e comerciais

para o crescimento contínuo do escritório.

§2º - Os membros que compõe o Conselho Consultivo Jurídico-administrativo devem reunir-se bimestralmente com o representante indicado pelo Corpo de Estagiários e Núcleo Administrativo, sempre na última sexta-feira/bimestre, em horários a ser previamente ajustados entre os convocados, com o propósito de levar ao grupo discussões

sobre a organização e melhoria interna.

Art. 5° - Em parceria com o Corpo de Estagiários, os membros que compõem o Conselho Consultivo Jurídico-administrativo devem apresentar, intercaladamente, artigos e/ou





notícias jurídicas dos Tribunais Superiores para serem postadas no sítio eletrônico www.jpegadoadvogados.com, a cada dois meses ou quando a necessidade assim exigir.

Art. 6° - Ao final de cada ano forense, o **Conselho Consultivo Jurídico-administrativo**, em parceria com o gerente administrativo, deve elaborar formulário de pesquisa de satisfação a ser encaminhada aos clientes, de forma a corrigir vícios e promover a melhoria contínua do serviço prestado.

Seção III - Das atribuições do Corpo de Advogados

Art. 7º - O **Corpo de Advogados** do J Pegado Advogados Associados é composto pelos advogados sócios e advogados associados, sendo responsável por toda a produção jurídica do escritório, devendo atuar com zelo e desvelo nas atividades empreendidas.

Art. 8° - O atendimento ao cliente deve ser realizado prioritariamente pelo Corpo de Advogados, sendo facultado ao Corpo de Estagiários, desde quando autorizado por aquele, solicitar informações e documentos diretamente aos clientes e parceiros.

Art. 9° - O **Corpo de Advogados** é responsável por colher e preencher a ficha cadastral dos clientes atendidos, registrando contatos telefônicos, endereço e e-mails para contato, assim como data de aniversário e/ou outras importantes.

Art. 10° - O **Corpo de Advogados** deve, preferencialmente, cumprir todos os prazos legais e judiciais com antecedência mínima de 1 (um) dia ao vencimento dos mesmos.





Art. 11 - O **Corpo de Advogados** 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.

Art. 12 - Não obstante exista a vinculação direta entre cliente e advogado, na ausência deste, o **Corpo de Advogados** colocar-se-á à disposição para atender ao anseio do primeiro.

Art. 13 - Em parceria com o Corpo de Estagiários, o **Corpo de Advogados** deve providenciar relatórios mensais para serem disponibilizados em favor dos clientes, seguindo o modelo padrão do escritório.

Seção IV - Das atribuições do Corpo de Estagiários

Art. 14 - O **Corpo de Estagiários** do J Pegado Advogados Associados é composto pelos estagiários, 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.

Art. 15 – Nenhuma peça ou providência jurídica deve ser adotada exclusivamente pelo Corpo de Estagiários, salvo mediante orientação e autorização prévia repassada pelo Corpo de Advogados.

§Único – Autorização expressa do titular da senha para usar em processos digitais.

Art. 16 - O **Corpo de Estagiários** deve manter quadro de atividades atualizado semanalmente, de forma a facilitar a distribuição equitativa de tarefas.





Art. 17 - O **Corpo de Estagiários** deve repassar para o Núcleo Administrativo sua agenda de atividades externas, de modo a facilitar a localização e comunicação interna entre os demais membros do escritório.

Art. 18 – Em regra, o acompanhamento processual e protocolo de petições e documentos devem ser concentrados em 2 (dois) períodos diários, quais sejam: das 10h às 12h e das 16h às 18h, salvo necessidade excepcional. Antes, porém, o estagiário deve recolher todas as petições e solicitações dos advogados presentes.

§1º – O repasse das movimentações processuais requisitadas deve ser levado ao conhecimento do advogado no mesmo dia da solicitação, seja através de contato pessoal, seja por e-mail. Ato contínuo, as informações devem ser alimentadas no sistema.

§2º – As petições e documentos protocolados 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.

§3º - Os e-mails recebidos pelo Corpo de Estagiários devem ser sinalizados após leitura imediata.

Capítulo II - Composição, competências e atribuições do Núcleo Financeiro

Art. 19 - O Núcleo Financeiro do J Pegado Advogados Associados 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.

Art. 20 - 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

- **§1º** Os contratos de honorários devem ser assinados pelos advogados sócios, salvo diante da indisponibilidade dos mesmos, quando então qualquer advogado associado pode suprir a ausência, desde que mediante autorização prévia.
- **§2° -** O **Núcleo Financeiro** é responsável pelo controle de inadimplência e política de cobrança.
- **Art. 21** Os custos necessários para o andamento e execução das atividades próprias de cada núcleo e setor podem ser antecipados pelo **Núcleo Financeiro**, desde que solicitados em tempo hábil e mediante posterior apresentação de recibo.
- **Art. 22** O sistema de reembolso das despesas dar-se-á em tempo hábil, usualmente até o primeiro mês posterior e, igualmente, mediante a apresentação das notas respectivas.
- **§1º** Acaso se mostre impraticável a apresentação dos comprovantes citados no *caput* deste artigo, o **Núcleo Financeiro** irá analisar a pertinência de cada despesa.
- **§2° -** A partir da apresentação dos custos, o **Núcleo Financeiro** irá analisar a pertinência de repassar tais montantes para serem ressarcidos diretamente pelos clientes.
- **Art. 23** O **Núcleo Financeiro** pode disponibilizar um valor mensal a título de caixa fixo, com o fim de otimizar e facilitar o pagamento de pequenas despesas diárias, que, igualmente, devem ser comprovadas posteriormente mediante recibos. A liberação e o controle do caixa fixo devem ser efetuados pelo gerente administrativo.





Art. 24 - 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.

Art. 25 - 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.

Art. 26 – Para o **Núcleo Financeiro** liberar a compra de material de expediente, o Núcleo Administrativo deve previamente apresentar planilha comparativa entre preços de mercado.

Capítulo III - Composição, competências e atribuições do Núcleo Administrativo

Art. 27 - O **Núcleo Administrativo** do J Pegado Advogados Associados é composto pelo gerente administrativo, 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.

Art. 28 – São atribuições do secretário/recepcionista:

a) Atender as chamadas com rapidez, no máximo no segundo toque, cumprimentando o ouvinte com polidez, delicadeza e educação e fazendo uso dos pronomes de tratamento adequados, a saber: senhorita, senhor (a), doutor (a);

b) Para as chamadas externas a saudação utilizada deve ser "J Pegado 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. Acaso o profissional procurado não se encontre no âmbito do escritório, deve-se atribuir algum compromisso ao mesmo;
- 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, podendo ser ajudado pelos demais integrantes do Núcleo Administrativo quando necessário;
- j) No início do dia deve-se colocar o tapete sintético para fora do escritório e, ao fim da jornada de trabalho, recolhê-lo.
- I) Manter a recepção e a mesa sempre organizadas e limpas;
- m) Abrir pastas e arquivar petições e documentos em prazo não superior a 48h;
- 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. Após o expediente, fechá-la com a trava apropriada;
- p) Não deixar lâmpadas, ar-condicionado e equipamentos ligados após o uso;
- q) A secretária/recepcionista deve manter o gerente administrativo ou a Diretoria informados de todos os fatos excepcionais que ocorram no âmbito da recepção, sobretudo em relação ao atendimento/reclamação de clientes ou problemas internos.

Art. 29 – São atribuições do gerente administrativo:

- a) Listar, orçar e pedir materiais de expediente para compra;
- b) Organizar material de expediente em local apropriado;





- 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. Quanto às últimas, as mesmas devem ter suas execuções solicitadas preferencialmente para dias que não coincidam com o horário interno;
- 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) Atualizar anualmente os contatos telefônicos, data de aniversários, e-mails e endereço dos clientes;
- i) Controlar o cumprimento das regras previstas neste Manual de Procedimentos;
- j) Imprimir e arquivar certidões negativas mensais em nome do escritório;
- I) Controlar horários dos estagiários e recepção emitindo relatório mensal com informações sobre atrasos e ausência justificadas ou não;
- m) Efetuar cobranças de honorários aos clientes.

TÍTULO IV - DO FUNCIONAMENTO DO ESCRITÓRIO

Capítulo I - Horário de atendimento ao público

Art. 30 – Em regra, o horário de atendimento ao público dar-se-á de segunda a sexta-feira, durante o período compreendido entre 8h às 12h e das 14h às 18h, podendo ser flexibilizado mediante necessidade excepcional.

Capítulo II - Assiduidade e pontualidade da equipe interna





Art. 31 – Em regra, o horário de funcionamento interno dar-se-á de segunda a sexta-feira, durante o período compreendido entre 8h às 12h e das 14h às 18h, devendo ser flexibilizado mediante necessidade do cliente ou solicitação da Diretoria e do Corpo de Advogados.

Art. 32 - O Conselho Consultivo Jurídico Administrativo pode estabelecer para o Corpo de Advogados, Corpo de Estagiários e Núcleo Administrativo horários alternativos para reuniões internas, atendimento ao cliente e/ou cumprimento de prazos, ocasião em que o Núcleo Administrativo deve ser previamente comunicado para ulterior disponibilização do material de expediente necessário.

Art. 33 – Todos os colaboradores devem chegar ao local de trabalho com pelo menos 5 (cinco) minutos de antecedência.

Art. 34 – Na hipótese de imprevistos, todos os colaboradores devem comunicar ao Núcleo Administrativo ou a Diretoria o motivo da ausência com antecedência razoável, de modo a possibilitar que as atividades assumidas por aquele sejam repassadas para outro profissional competente.

Art. 35 – Com o propósito de melhor planejar a rotina interna e repassar aos clientes e à equipe respostas satisfatórias, o colaborador deve informar sua agenda de atividades externas. Os colaboradores não devem ausentar-se do escritório sem antes comunicar ao Núcleo Administrativo.

Art. 36 - Os colaboradores devem comparecer às reuniões internas e externas ou a quaisquer outros eventos que sejam necessários para a integração e ao bom funcionamento do escritório.

Art. 37 - O colaborador é dispensado da marcação do ponto, porém deve respeitar seu horário de trabalho.





TÍTULO V - DA ESTRUTURA FÍSICA E DO FUNCIONAMENTO

Capítulo I – Jardim frontal

Art. 38 - O jardim frontal deve ser mantido limpo, sem folhas, papéis e lixos soltos, de modo que o transeunte, cliente, parceiro ou fornecedor capte idéia de limpeza, cuidado e organização.

§1º - A poda da grama e limpeza do jardim deve ser realizada semanalmente por profissional capacitado para tal, cabendo a gerente a verificação da necessidade e a fiscalização do trabalho concluído.

§2º - Os refletores de luz devem ser ligados próximo às 18h e desligados às 22h, de modo a iluminar a fachada e a fomentar uma maior segurança às pessoas e ao patrimônio.

Capítulo II - Recepção

Art. 39 – É na recepção que inicia a excelência do ATENDIMENTO. Para tanto, devem-se observar os seguintes nortes:

- a) O ambiente deve ser mantido sempre higienizado e organizado, sem excesso de papéis e objetos sobre a mesa de entrada, com revistas atualizadas e disponibilizadas aos clientes e visitantes;
- b) O secretário/recepcionista deve receber o cliente e o visitante de forma discreta e simpática, acompanhando o mesmo até a porta de saída;
- c) O secretário/recepcionista deve vestir farda ou trajes adequados e sentar com postura e elegância;
- d) Fica terminantemente proibido o uso de alimentos na recepção, salvo aqueles oferecidos aos clientes;





e) Ficam terminantemente proibidas conversas paralelas no âmbito da recepção, assim como comentários e intromissões aos assuntos tratados pelos clientes.

Capítulo III- Sala de reunião

Art. 40 – 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 Advogados.

§1º - O atendimento ao cliente deve ser preferencialmente realizado na sala de reunião.

§2º - O uso da sala de reunião deve ser previamente agendado junto ao Núcleo Administrativo, de forma a possibilitar a organização adequada da mesma.

Capítulo IV- Sala de espera

Art. 41 – A sala de espera deve ser mantida sempre higienizada e organizada, com seleção de revistas atuais para a leitura dos clientes, assim como aparelho de televisão ligado em canal fechado de notícias jurídicas, salvo pedido contrário manifestado pelo visitante, e em volume compatível com o ambiente laboral.

§ Único - A sala de espera é prioridade para encaminhamento de clientes, devendo se evitar a circulação e passagem pela mesma quando em uso por aqueles.

Capítulo V- Lavabo

Art. 42 - O lavabo deve estar sempre organizado, perfumado e higienizado, com sabonete líquido, toalhas de mãos e papéis higiênicos repostos, com lâmpadas, descarga e vaporizador funcionando.





- **§1º -** Após o uso, devem-se seguir as normas básicas de higiene, como dar descarga e lavar as mãos.
- **§2º** Toda a equipe interna está autorizada a observar as condições higiênicas do lavabo, devendo comunicar ao Núcleo Administrativo caso esteja inapropriado para uso.

Capítulo VI - Acesso às salas e estações de trabalho

- **Art. 43** O acesso às salas e às estações de trabalho somente é permitido aos colaboradores, clientes e visitantes, quando convidados. Evitar entradas abruptas, anunciando ou batendo previamente na porta perguntando se pode entrar.
- **Art. 44** Os ambientes das salas precisam estar sempre higienizados e organizados, devendo-se observar os seguintes nortes:
- a) Evitar excesso de papel e documentos sobre a mesa;
- b) Evitar o uso de alimentos dentro das salas;
- c) Desligar lâmpadas, máquinas e equipamentos após finda a jornada de trabalho.

Capítulo VII- Copa

- **Art. 45** 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.
- §1º Manter cafeteiras e o gás desligados.
- §2º Manter a pia e louça limpas.
- §3º Não deixar restos de comida fora do lixo, a fim de evitar mau cheiro e insetos.





Art. 46 – Anualmente, o Núcleo Administrativo deve orçar e promover a dedetização da copa, incluindo a área externa da mesma, de modo a acabar com insetos. O serviço deve ser realizado preferencialmente aos sábados ou fora do horário regular de expediente interno.

Capítulo VIII - Arquivo

Art. 47 – O arquivo deve ser mantido sempre organizado, de forma que as pastas sejam encontradas com facilidade, preservando a qualidade e a eficiência do trabalho.

Art. 48 – 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.

§ único - O prazo para abertura de pastas e arquivamento de documentos é de 48h.

Art. 49 - O arquivo morto deve ser organizado em ordem cronológica, em envelopes devidamente identificados e armazenados na sala localizada na parte externa do escritório.

Art. 50 - As pastas ativas devem ser arquivadas em ordem *alpha* numérica contendo informações e documentações do cliente.

§ único - A primeira pasta do cliente com mais de três ações deve conter os documentos pessoais, procuração e contrato social. É de responsabilidade do Núcleo Administrativo fiscalizar e solicitar, quando necessário, os documentos faltantes.

Art. 51 – Manter as lâmpadas desligadas após o uso.

TÍTULO VI - DAS ROTINAS INTERNAS





Capítulo I - Documentação

Art. 52 - Todos os documentos que venham a ter vinculação externa devem ser impressos no modo colorido, com o timbre do escritório, formatado com a letra tipo *book antiqua*, tamanho 12, espaçamento 1,5. Os documentos que venham a ter circulação interna devem ser impressos em papel rascunho, na modalidade econômica e nas cores preto/branco.

Art. 53- Toda a documentação recebida e entregue pelo J pegado Advogados Associados, seja em favor de clientes, seja entre os membros da equipe, deve ser previamente protocolada.

§ único – A saída e a devolução de livros, processos e pastas, quando retirados do âmbito do escritório, devem ser registradas em protocolo interno.

Art. 54- Todos os documentos enviados pelo correio ou entrega *express* devem ser registrados contendo as seguintes informações: nome do cliente, data e local do envio, caso, nome do remetente e destino.

§ único - O pagamento pelo serviço de entrega *express* somente deve ser efetuado após a conclusão e o retorno do motoboy, não se esquecendo de cobrar recibo com data e valor assinado.

Art. 55- É inadmissível a perda ou desvio de documentos.

Capítulo II - Procedimentos de tecnologia

Seção I - Do uso do telefone

- Innered



Art. 56- O telefone deve ser usado como ferramenta de trabalho, sendo peremptoriamente proibido o uso do mesmo para conversas pessoais, salvo se utilizado com razoabilidade e bom senso.

Art. 57 - Em regra, os celulares devem ser mantidos no modo silencioso quando no atendimento ao cliente e reunião.

Seção II - Do acesso à internet

Art. 58- A internet deve ser usada como ferramenta de trabalho, sendo peremptoriamente proibido o uso de redes sociais no horário de trabalho (msn, orkut, facebook), exceto skype.

Art. 59- Fica terminantemente proibido o acesso a sites indevidos e inapropriados ao ambiente de trabalho.

Art. 60 - Definir como página de acesso o site www.jpegadoadvogados.com, de modo a favorecer o mesmo nos sítios de buscas.

Seção III - Da utilização de e-mail

Art. 61 – Todos os e-mails que venham a ser enviados pelo J Pegado Advogados Associados devem ser redigidos em linguagem séria, evitando o uso de caracteres próprios da digitação informal, e encaminhados pelo endereço @jpegadoadvogados.com, respeitando o seguinte padrão de assinatura:







Mário Sérgio Pegado [OAB/RN 6748]

Av. Amintas Barros, 2714, CEP; 59063 - 350 Lagoa Nova - Natal/RN/Brasil Fone/fax: + 55 (84) 3206 1211 Cel: 9406 8899 www.jpegadoadvogados.com mario@jpegadoadvogados.com Skype: mariopegado

Art. 62 – Fica terminantemente proibido o uso do endereço @jpegadoadvogados.com para envio de e-mails de cunho pessoal.

§ único – Após o desligamento de qualquer membro da equipe, a Diretoria deve providenciar imediatamente a exclusão do endereço profissional daquele colaborador.

Art. 63 – É obrigatória a verificação de vírus antes da abertura de arquivos desconhecidos.

Art. 64 – Os e-mails devem ter seus recebimentos sinalizados e respondidos dentro de prazo razoável e não superior a 24 horas. Os e-mails recebidos pelo Corpo de Estagiários devem ser sinalizados após leitura imediata.

Seção IV - Da utilização da copiadora e impressora

Art. 65 – 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.

Art. 66 - Todos os documentos que venham a ter vinculação externa devem ser impressos no modo colorido, com o timbre do escritório. Os documentos que venham a ter circulação interna devem ser impressos em papel rascunho, na modalidade econômica e nas cores preto/branco.



Art. 67 – O Núcleo Administrativo deve manter as máquinas sempre abastecidas de papel e tinta, de modo a evitar atraso no cumprimento de prazos e atividades.

Seção V - Do acesso às máquinas e à rede

Art. 68 – O acesso às máquinas e à rede deve estar sujeito a uma senha individual, pessoal e intransferível de cada membro que compõe o J Pegado Advogados Associados.

Seção VI - Do suporte das máquinas

Art. 69 – Todas as máquinas devem ser regularmente vistoriadas anualmente por profissionais a serem contratados para tal, também responsáveis pela atualização de antivírus e sistemas operacionais.

Art. 70 - Caso qualquer máquina apresente erro operacional, o Núcleo Administrativo está autorizado a buscar profissionais para sanar de imediato o problema observado, desde que o orçamento e custo sejam previamente aprovados pelo Núcleo Financeiro.

Art. 71 – Salvo situações urgentes, os serviços de manutenção e suporte das máquinas devem ser efetuados preferencialmente durante os finais de semana, de forma a não prejudicar as atividades internas.

§ único - Mesmo considerando que os serviços citados no *caput* deste artigo serão realizados preferencialmente no curso dos finais de semana, o Núcleo Administrativo deve avisar a toda a equipe interna acerca da manutenção ou reparos com a maior brevidade possível, por e-mail.

Seção VII - Do backup





Art. 72 – O Núcleo Administrativo deve promover com periodicidade quinzenal o *backup* de todos os arquivos salvos na rede, em *Hard Disk*, identificando o mês e ano da gravação.

Capítulo III - Segurança

Art. 73 – O escritório é monitorado pelo sistema de alarme.

§1°- O colaborador que primeiramente chegar ao escritório deve inserir a respectiva senha do alarme. A trava da porta deve ser mantida aberta.

§2° - O colaborador que por último deixar o escritório deve digitar a senha de segurança e fechar a porta principal com a trava manual de segurança.

Art. 74 – É de responsabilidade do Núcleo-Administrativo verificar, ao término da sua jornada de trabalho, se todas as portas e janelas estão fechadas.

Capítulo IV - Vestimenta

Seção I - Da vestimenta feminina

Art. 75 – Salvo para as colaboradoras que usem farda, as demais devem vestir roupas discretas e salto alto, evitando decotes ou transparência que chamem atenção. Devem igualmente observar quando do uso de:

- a) Saias e vestidos na medida certa;
- b) Acessórios sem exageros;
- c) Utilizar maquiagem discreta;
- d) Manter os cabelos arrumados;
- e) Manter unhas sempre limpas;
- f) Evitar perfumes em excesso.





Parágrafo único - Nas sextas-feiras, acaso não se tenha atendimento ao cliente ou reuniões externas, será possível a utilização de vestimenta esporte fino.

Seção II - Da vestimenta masculina

Art. 76 – Salvo para os colaboradores que usem farda, os demais devem vestir traje formal (terno, camisa e gravata) ou calça e camisa social manga longa, evitando ternos coloridos e estampados. Devem igualmente observar:

- a) Evitar perfumes em excesso;
- b) Manter sempre a higiene do cabelo, barba e unhas.

§ único - Nas sextas-feiras, acaso não se tenha atendimento ao cliente ou reuniões externas, será possível a utilização de vestimenta esporte fino.

TÍTULO VII - DA OTIMIZAÇÃO DE CUSTOS

Capítulo I - Conscientização e uso do material

Art. 77 – Todos os colaboradores devem fazer uso do material de expediente <u>de modo</u> <u>consciente</u>, cujo controle deve ser feito pelo gerente administrativo.

§ único – Pastas, envelopes e todo o material gráfico devem ser exclusivamente utilizados para entrega de documentos endereçados ao público externo. Deve-se evitar uso para atividades internas.

Art. 78 – Todos os colaboradores serão responsáveis por desligar luzes e equipamentos individuais após o uso.





Art. 79 – É de responsabilidade do Núcleo-Administrativo verificar, ao término da sua jornada de trabalho, se todas as luzes, computadores, impressoras e condicionadores de ar estão desligados.

§ único – Acaso permaneça no escritório qualquer colaborador após o término do horário de expediente regular, será o mesmo responsável por desligar e/ou conferir se todas as máquinas e luzes estão apagadas.

TÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 79 – Todo colaborador deve atender com rigor as seguintes disposições:

- a) Cumprir este manual de procedimentos e regulamento interno;
- b) Cumprir os compromissos assumidos com zelo, espírito de colaboração, atenção, pontualidade e presteza;
- c) Respeitar a integridade de todas as pessoas com quem mantiver contato, como também o respeito e a boa educação;
- d) Prestar colaboração à empresa e aos colegas, cultivando o espírito de equipe e mútua fidelidade na realização do serviço em prol do escritório;
- 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, idade ou posição social;
- g) Cultivar um bom relacionamento entre todos os colaboradores livres de constrangimentos, fofocas e comentários de mau gosto, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável;
- h) Acatar com presteza e consideração as ordens e instruções emanadas de acordo com a hierarquia, igualmente respeitando a mesma;
- i) Manter a ordem e segurança no serviço de sua responsabilidade;
- j) Zelar pela conservação e imagem do escritório;





- I) Evitar o desperdício de materiais, água, energia etc;
- m) Buscar sugestões para o melhor funcionamento e crescimento do escritório.

TÍTULO IX - DAS PRÁTICAS NÃO PERMITIDAS

Art. 80 – São vedadas 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) Fumar nas dependências internas, como fazer o uso de bebidas alcoólicas;
- c) Realizar durante o horário de trabalho serviços de terceiros ou por conta própria;
- 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) Divulgar, por qualquer meio, assunto ou fato de natureza privada da Diretoria e demais membros da equipe;
- i) Evitar comentários pejorativos ou desagradáveis acerca dos colaboradores internos, mantendo a ética no ambiente de trabalho;
- j) Praticar gestos ou palavras impróprias;
- I) Descumprir o regulamento;
- m) Faltar com comprometimento ao trabalho a ser desenvolvido.