



REGULAMENTO INTERNO

Natal/RN
Janeiro 2012

José Pegado do Nascimento [OAB/RN 2478]
Mário Sérgio Pegado [OAB/RN 6748]
Flávio Renato de Sousa Times [OAB/RN 4547]
Izabel Tatiana Benévolo Xavier [OAB/RN 5801]
Faber Lima Mesquita de Medeiros [OAB/RN 7869]
Ednaldo Patrício [OAB/RN 8589]

Av. Amintas Barros, 2714 Lagoa Nova | Cep: 59063-350 - Natal/RN
Fone/fax.: 84 3206 1211 | e-mail: contato@jpegadoadvogados.com
João Pessoa/PB | Recife/PE | Fortaleza/CE
Salvador/BA | São Paulo/SP | Rio de Janeiro/RJ | Brasília/DF
www.jpegadoadvogados.com



"Nós nos tornamos justos realizando atos de justiça; moderados, realizando atos moderados; corajosos, realizando atos de bravura".

Aristóteles



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
PARTE I – O ESCRITÓRIO J PEGADO ADVOGADOS	5
Capítulo I – História	5
Capítulo II – Missão, visão e valores	5
Seção I – Da missão	6
Seção II – Da visão	6
Seção III – Dos valores	6
Capítulo III – Áreas de atuação	7
Capítulo IV – Diferenciais	8
Capítulo V – Organograma Geral	8
PARTE II – POLÍTICA DE EXCELÊNCIA	8
Capítulo I – Relacionamento com o Cliente	8
Capítulo II – Sigilo profissional	9
Capítulo III – Qualidade do trabalho	10
Capítulo IV – Produtividade	10
PARTE III – POLÍTICA GERAL	11
Capítulo I – Conselho Consultivo Jurídico-administrativo	11
Capítulo II – Marketing jurídico	11
Capítulo III – Manuais de procedimentos internos	11
Capítulo IV - Plano de Carreira	12



J Pegado
ADVOGADOS

INTRODUÇÃO

Por ocasião da atual dinâmica dos mercados, da instrumentalização de novas tecnologias, além da existência de concorrência mais agressiva e inovadora, as prestações de serviços, inclusive os jurídicos, passaram a ser mais vistos e exigidos pelos clientes, parceiros e fornecedores.

Pensando nisto, o **J Pegado Advogados Associados** desenvolveu este **Regulamento Interno (RI)**, com o propósito de pontuar as normas e procedimentos para as atividades conjuntas entre as equipes jurídica e administrativa, padronizando os serviços e visando alcançar a EXCELÊNCIA (de fato, não apenas na teoria) e a **SATISFAÇÃO PLENA DO CLIENTE (SPC)** através da competência profissional, da eficiência, do entusiasmo e da polidez.

Mais que isso, este **Regulamento Interno (RI)** busca também instituir políticas de trabalho e de bem-estar aos seus colaboradores, promovendo a interação de todos para a construção dos laços de amizade e de profissionalismo.

Esperamos que você, nosso parceiro maior, **vista a camisa** e fortaleça ainda mais a nossa banca, cujo objetivo imediato é ser o escritório de advocacia referência no Rio Grande do Norte e na Paraíba nas áreas de Direito Imobiliário e Empresarial, conquistando, em conseqüência, valorização técnica, novos clientes e aumento do reconhecimento financeiro para cada colaborador. Estamos em busca de pessoas vencedoras, criativas, inovadoras e humanas e não mediremos esforços para ajudá-los a ser uma delas.

A leitura deste documento é essencial para todos aqueles que compõem ou venham a compor a equipe do J Pegado Advogados Associados, de forma que, conhecendo-o em profundidade, venha aplicá-lo em sua plenitude. Uma cópia deste RI encontra-se no respectivo Setor Administrativo e sua versão digital queda disponível em rede e no site www.jpegadoadvogados.com.



PARTE I – O ESCRITÓRIO J PEGADO ADVOGADOS

Capítulo I – História

O escritório *J Pegado Advogados Associados* foi concebido há mais de duas décadas pelo professor com titulação em mestrado *José Pegado do Nascimento*, com o propósito de fomentar uma estrutura jurídica moderna e atender a crescente demanda de empresas solicitantes de prestação de assessoria e consultoria jurídica de excelência.

Localizado inicialmente no centro da Cidade do Natal, o escritório sempre pautou suas atividades na ética, no profissionalismo e na inovação, com ênfase nas áreas do direito Imobiliário e Empresarial.

Foi também sobre estas disciplinas jurídicas, que o Dr. José Pegado do Nascimento lecionou no Curso de Direito da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e da Universidade Potiguar. Enquanto professor, teve a satisfação de ministrar aulas para diversos alunos, inclusive alguns dos, hoje, advogados associados.

Na prestação de serviços advocatícios, sempre observou o mercado competitivo e volátil, adotando como filosofia de trabalho a antecipação e indicação de orientações atualizadas e inovadoras para as necessidades de seus clientes.

Desde 2000, com sede no Bairro de Lagoa Nova, próximo aos núcleos e tribunais de Justiça, o *J Pegado Advogados Associados* continua a desempenhar sua militância na advocacia regional com base na ética e no profissionalismo, buscando promover um atendimento ágil e eficiente às demandas de sua clientela, prevenindo-a, esclarecendo-a e sugerindo-lhe as melhores e mais apropriadas soluções jurídicas.

Capítulo II – Missão, visão e valores



Seção I – Da missão

Fazendo uso de uma estrutura física ampla e moderna, a missão do J Pegado Advogados Associados é prestar serviços diferenciados e verdadeiramente de excelência, ofertando aos nossos clientes e parceiros não apenas o apoio jurídico em demandas judiciais e administrativas já existentes, mas estudando soluções antecipadas e inovadoras, de forma a atuar no campo da prevenção de litígios judiciais, contando, para tanto, com equipe capacitada e interessada.

Seção II – Da visão

A visão do J Pegado Advogados Associados é, em curto prazo, torna-se escritório de advocacia referência nos estados do Rio Grande do Norte e da Paraíba nas áreas de Direito Imobiliário e Empresarial, captando novos clientes e fidelizando os antigos, através da prestação de um serviço com competência profissional e eficiência.

Seção III – Dos valores

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 entusiasmo e polidez no trato com seus clientes e parceiros.

Para tanto, são regras básicas de comportamento e atitude para todos os colaboradores do escritório:

- a) **ÉTICA** – Resguardar o sigilo e a confidencialidade nas informações fornecidas pelos clientes, mantendo sempre a verdade e a fidelidade das mesmas, de modo a preservar o bom



relacionamento com os primeiros. A ética é um valor do ser humano que deve ser usada fora e dentro do trabalho.

b) **AGILIDADE:** mostrar agilidade ao cliente, adiantando o cumprimento de tarefas, diligências e prazos, impulsionando os processos e antecipar contados tentando minimizar o sofrimento daquele diante da famigerada demora do Poder Judiciário.

c) **RELACIONAMENTO COM O CLIENTE** – atender ao cliente com lealdade, consistência, transparência, honestidade, acessibilidade e cordialidade, buscando sempre a satisfação plena do mesmo através da prestação de um serviço de excelência.

d) **EFICIÊNCIA:** usar ferramentas inovadoras de trabalho e ser eficiente no que faz, dedicando-se e se revelando claro e objetivo, almejando a cada dia a excelência no atendimento prestado, com convicção e competência no que é feito.

e) **CONHECIMENTO:** continuo processo de conhecimento jurídico, com intuito de sempre incrementar uma melhor assessoria jurídica ao nosso cliente.

Capítulo III – Áreas de atuação

São áreas de atuação do J Pegado Advogados Associados:

- a) DIREITO IMOBILIÁRIO;
- b) DIREITO SOCIETÁRIO – EMPRESARIAL;
- c) DIREITO CONTRATUAL;

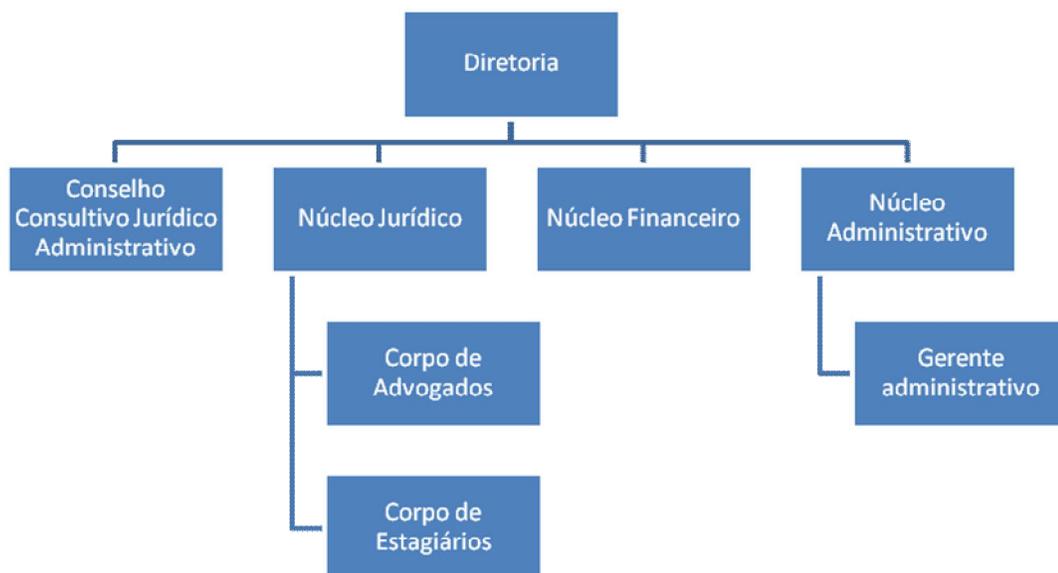


- d) DIREITO AMBIENTAL;
- e) ENÉRGIA EÓLICAS E ALTERNATIVAS;
- f) DIREITO INTERNACIONAL;
- g) DIREITO DE FAMÍLIA;
- h) DIREITO DE SUCESSÕES;
- i) DIREITO DO CONSUMIDOR;
- j) DIREITO TRABALHISTA;
- l) DIREITO PREVIDENCIÁRIO;
- m) MARCAS E PATENTES.

Capítulo IV – Diferenciais

O J Pegado Advogados Associados possui estrutura física moderna e funcional, alinhada a ferramentas atuais de gestão profissional. Também dispõe de uma equipe de colaboradores capacitados e humanizados, capazes de adequar as necessidades dos clientes às soluções jurídicas mais benéficas à satisfação do mesmo, primando sempre pela prevenção de litígios.

Capítulo V – Organograma Geral



PARTE II – POLÍTICA DE EXCELÊNCIA

Capítulo I – Relacionamento com o Cliente

A proposta base do J Pegado Advogados Associados é oferecer aos seus clientes um **serviço de excelência**, antecipando as necessidades e suprimindo 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 entregues 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.

Capítulo II – Sigilo profissional

É fundamental manter em sigilo todas as informações internas e externas relacionadas ao conteúdo de documentos, negociações, financeiro e relações pessoais, sendo vedada a transferência de dados sigilosos entre os grupos com o fim de evitar a propagação dos mesmos.

Para tanto, é necessário a manutenção de senha de acesso para pastas e computadores, não sendo possível a transferência para terceiros. As chaves e senhas de acesso do escritório apenas poderão ser mantidas pela Diretoria, pelos advogados coordenadores e pelo gerente administrativo.

Capítulo III – Qualidade do trabalho

O J Pegado Advogados Associados defende que a qualidade do serviço prestado começa pelo atendimento ao cliente e encerra com a satisfação plena do mesmo. Acredita que, para tanto, é necessário, primeiro, que seus colaboradores sejam reconhecidos quanto ao empenho e trabalho despendidos.

Assim, para se alcançar um serviço de excelência, deve ser observado os seguintes nortes:

- a) Busca por profissionais qualificados;
- b) Investimento nos seus colaboradores com cursos, palestras e treinamentos;
- c) Oportunidades pelo reconhecimento do trabalho, como conseqüência remuneração justa;



- d) Preocupação por parte do escritório com as condições humanas do colaborador;
- e) Trabalho em equipe organizado e um ambiente de trabalho saudável;
- f) Interatividade, bom humor e capacidade de conhecimentos do colaborador;
- g) Aprimoramento das relações humanas;
- h) Cumprimento de agenda e prazos;
- i) Clareza e objetividade nos assuntos tratados com os clientes;
- j) Tecnologia nas informações;
- l) Gerenciamento do tempo nas tarefas e divisão das mesmas;
- m) Modernização.

Capítulo IV – Produtividade

O J Pegado Advogados Associados aposta que a conciliação entre vida pessoal e vida profissional move o colaborador a alcançar melhor produtividade. O incentivo por parte do escritório é, pois, fundamental.

Por essa razão, existe sempre em aberto um canal de comunicação entre a Diretoria e os demais colaboradores, com o objetivo de analisar sugestões para a implementação de procedimentos que visem a satisfação interna e externa.

PARTE III – POLÍTICA GERAL

Capítulo I – Conselho Consultivo Jurídico-administrativo

O J Pegado Advogados Associados possui um **Conselho Consultivo Jurídico-administrativo**, responsável por assistir e acompanhar a Diretoria no trato com



clientes, parceiros e equipe interna. Objetiva, também, a realização de planejamento estratégico, fixação de metas, acompanhamento de projetos e sugestões de melhoria contínua.

Capítulo II – Marketing jurídico

O *J Pegado Advogados Associados* adota como diretriz a excelência na prestação do serviço e no atendimento diferenciado aos clientes através de respostas rápidas, seguras e satisfatórias, gerando a propaganda boca-a-boca, mais eficaz.

O marketing jurídico do escritório também é revelado através da visibilidade na mídia impressa e televisiva por meio de entrevistas e artigos nas áreas de Direito Imobiliário e Empresarial e demais segmentos. Igualmente se utiliza do site www.jpegadoadvogados.com como ferramenta de divulgação.

Capítulo III – Manuais de procedimentos internos

O *J Pegado Advogados Associados* implantou um Manual de Procedimentos Internos com o propósito de fixar regras de convivência, postura, procedimentos e afins, servindo para padronizar as rotinas internas e estabelecendo atribuições/responsabilidades para cada grupo de colaborador.

O objetivo desse documento 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.

Capítulo IV - Plano de Carreira



Para se instituir um plano de carreira é necessário que haja planejamento e estratégia. Um plano de remuneração serve de estímulo para os colaboradores e, ao mesmo modo, promove um crescimento efetivo para o escritório.

Primeiramente, o colaborador precisa vislumbrar um objetivo, ser flexível e persistente para aproveitar as oportunidades. Outrossim, tem que ter suas metas traçadas e buscadas com vigor, porque a todo momento está sendo avaliado pelo seu gestor.