



## FLUXOGRAMA DO ATENDIMENTO AO CLIENTE PARA DEMANDA ADMINISTRATIVA OU JUDICIAL



1. A Área Jurídica é a única responsável para atender o cliente.
2. O cliente será atendido pelo Advogado Fundador ou por Advogado designado a quem compete após compreensão do relato do Cliente direcionar para Diligências ou Perícias preparatórias, firmando, verbalmente, as condições contratuais.
3. O fornecimento de documentos pessoais ou de instrução processual será entregue, em cópia, não sendo permitido deixar no Escritório documento original, pessoalmente ou por via de e-mail do cliente, ficando vedada a remessa por outro meio virtual.
4. Concluída a fase preparatória o Advogado, então, poderá coletar os dados pessoais e documentais com a digitalização e armazenamento em DRIVE especificado pelo Escritório ou de plena responsabilidade do Advogado, desde que esteja devidamente especificado e cadastrado perante o Escritório.
5. Formatação do Contrato de Prestação de Serviços Jurídicos.
6. Produção Jurídica que compreende a conclusão dos estudos jurídicos pertinentes ao caso com a elaboração da Petição Inicial e catalogação dos documentos da instrução processual.
7. Concluída a primeira fase em que o Advogado é o único detentor dos dados do cliente e por eles responsável, adentrará na segunda fase da prestação do serviço jurídico contratado.
8. O Advogado com a produção jurídica pronta irá providenciar o Protocolo Administrativo e/ou Judicial, promovendo o compartilhamento dos dados do Cliente.
9. O Protocolo implica na inclusão do Processo no Banco de Dados e Planilha Processual do Escritório em DRIVE específico do Escritório de acesso exclusivo do Advogado Fundador, podendo o Advogado designado manter Banco de Dados e Planilha Processual dos processos ao mesmo confiado, desde que em DRIVE devidamente especificado e cadastrado perante o Escritório.
10. O Banco de Dados conterá o número do processo, nome do cliente para a devida identificação e irá manter, apenas, os documentos que se encontrem inseridos na instrução processual ou no decorrer dos atos processuais, sendo de acesso exclusivo do Advogado Fundador e/ou Advogado designado, desde que em DRIVE devidamente especificado e cadastrado perante o Escritório.



# Adv. RICARDO BEZERRA

OAB/PB 5001



11. O Banco de Dados Físicos que compreende a deixada pelo Cliente de cópias de documentos pessoais e de instrução processual, quando necessário, serão arquivados após catalogação em pasta própria e ficarão armazenadas em sala específica do Escritório, onde o uso é do Advogado Fundador com acesso, quando permitido, do Advogado designado e dos serviços gerais quando o mesmo não se encontrar.
12. Havendo necessidade de compartilhamento dos documentos do Cliente para um terceiro, seja para um Perito ou a quem seja necessário a participação dos autos, só será concedido mediante expressa autorização do Cliente.
13. Prestado o acompanhamento processual seja pela audiência, sustentação oral ou recurso poderá a qualquer momento ser prestado pelo Advogado ao Cliente e/ou Advogado Fundador o Relatório do andamento processual que será prestado pessoalmente, por via telefônica exclusivamente ao Cliente mediante plena identificação do mesmo, ou por e-mail cadastrado no Contrato de Prestação de Serviços.
14. Concluída a Prestação do Serviço por via de Sentença e/ou trânsito em julgado poderá ser pelo Marketing Jurídico do Escritório elaborado peça de divulgação sobre o objeto da Ação, sem a identificação do Cliente, podendo ser citado a referência ao número do Processo, Vara e Comarca como forma de informar aos interessados que acessam as mídias do Escritório sobre os temas patrocinados e o entendimento judicial sobre a matéria.
15. A terceira fase será do cumprimento da sentença onde implica na expedição de Alvará Judicial em favor do Escritório por via dos Advogados habilitados no Processo e que estes por serem lançados como rendimentos perante a Receita Federal irá implicar no compartilhamento dos dados de identificação do nome e CPF do Cliente para o compartilhamento da Contabilidade e Receita Federal, gerando a Declaração do Imposto de Renda que poderá ser compartilhada quando necessário a quem necessite do referido documento sigiloso do Advogado beneficiado.
16. O Arquivamento Judicial implica no integral cumprimento do Contrato de Prestação de Serviços Jurídicos permitindo ao Escritório promover o arquivamento do processo, onde o tratamento de dados se encerra com a exclusão do banco de dados dos documentos pessoais e de instrução processual, ficando como registro, apenas, o número do processo com o nome do Cliente para em ato futuro prestar a informação do mesmo caso seja necessário e, principalmente, análise estatística de atuação do Escritório.
17. O ESCRITÓRIO RICARDO BEZERRA presta seu SERVIÇO COM SEGURANÇA E QUALIDADE, utilizando-se de boas práticas.

## FERRAMENTAS DE CONTROLE DE SEGURANÇA DE DADOS

01. Espaço físico para armazenamento de Processos Físicos de acesso exclusivo do Advogado Fundador com permissão de acesso ao Espaço Físico dos Serviços Gerais ou por acompanhamento do Advogado Fundador, utilizando armários com chaves.
02. Coleta de documentos físicos para digitalização e salvamento em arquivo virtual de uso restrito do Advogado.
03. Arquivo virtual em DRIVE do Escritório para compor o banco de dados.
04. DRIVE do Escritório para uso exclusivo de banco de dados vinculados ao Escritório.
05. E-mail do Escritório para recebimento exclusivo de documentos de clientes que serão imediatamente salvos no arquivo virtual do Escritório em pasta própria do cliente, sendo o e-mail excluído imediatamente, sem salvamento de qualquer contato.
06. E-mail do Escritório não abrirá qualquer outro e-mail que não seja com especificação de remessa de documento de Cliente devidamente identificado, evitando vulnerabilidade por e-mails com carga viral e que será de pronto excluído.
07. O Escritório não receberá documentos por via de WhatsApp ou qualquer outro meio virtual, cabendo exclusiva responsabilidade do remetente já que o ato não pode ser excluído pelo Escritório.
08. O compartilhamento quando necessário para cumprimento de legislação ou de ato vinculado necessário para o desenvolvimento regular da demanda do cliente e/ou devidamente autorizado pelo cliente ocorrerá por via do e-mail do Escritório específico para esta finalidade.
09. O e-mail de uso pessoal e profissional do Advogado Fundador poderá ser utilizado como instrumento de alerta do envio de documentos pelo e-mail do Escritório.



Adv. RICARDO BEZERRA



OAB/PB 5001

10. O Arquivamento judicial é o ato permissivo para eliminação dos dados do cliente do arquivo virtual por exclusão e do físico por destruição via incineração, máquina ou outra forma que não venha agredir a legislação ambiental ou, ainda, por via de protocolo, em caso de documentos físicos, ao cliente conforme decisão do Escritório.
11. São vedadas: gravação por qualquer meio pelo Escritório ou cliente.
12. Advogados Parceiros, Contratados, Substabelecidos, Estagiários, Parceiros de compartilhamento da Contabilidade, Perícia e outros terão que cadastrar junto ao Escritório os e-mails para envio de documentos e o DRIVE utilizado para armazenamento dos dados e das políticas de uso e acesso sobre os mesmos.
13. Contratos serão redigidos com a informação das ferramentas de segurança que o irão reger para que fique expresso os mecanismos de coleta, uso, armazenamento e compartilhamento que permita rastrear a responsabilidade de uso indevido.
14. Especificação das ferramentas: Imóvel comercial do Advogado Fundador; E-mail do Escritório; E-mail particular do Advogado Fundador; DRIVE do Escritório; E-mail do Cliente; E-mail do Advogado Parceiro, contatado ou do Estagiário; E-mail da Contabilidade; E-mail da Perícia; E-mails preferencialmente com *countdown timer*.

João Pessoa, 01 de julho de 2021

RICARDO TADEU FEITOSA BEZERRA  
OAB/PB 5001