

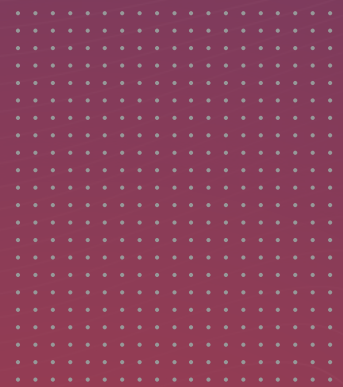
ATENDIMENTO QCA:

Faz parte da
noossa *cultura*
faz parte da gente.

Cartilha de
boas práticas



QUEIROZ
CAVALCANTI
ADVOCACIA





Tornamos nossas as necessidades dos clientes

Acreditamos que todos os nossos esforços têm por objetivo alcançar a plena satisfação dos nossos clientes e, para isso, precisamos estar alinhados e sintonizados na mesma causa.

A cartilha **Atendimento QCA: Faz parte da nossa Cultura, faz parte da Gente** traz dicas de como prestar um atendimento de excelência aos nossos clientes.

Nossa atuação exige proatividade, definição de estratégia, trabalho e garra. Para atingir os resultados precisamos estar sempre atentos ao que os clientes precisam.

Sempre pergunte ao cliente o que ele precisa.

Cartilha de boas práticas



1 ESTEJA ONLINE

- Responda, rapidamente, as demandas e os questionamentos do cliente;
- Identifique o melhor canal de comunicação com o cliente.

“ Estar online facilita a comunicação de ambas as partes, agiliza o processo e estreita relacionamentos ”

DEPOIMENTO DE CLIENTE QCA



2 RESPONDA OS QUESTIONAMENTOS COM QUALIDADE

- Não espere ser questionado, antecipe a informação;
- Facilite o trabalho do seu cliente e indique os documentos que devem ser enviados ao solicitar os subsídios;
- Chame a pessoa pelo nome.

PRINCÍPIO DE GESTÃO

Manter o cliente satisfeito e informado é a nossa obrigação

“

Fale com o cliente de maneira respeitosa, clara, objetiva, buscando sempre se aproximar dele. Evite o “juridiquês” ou o rebuscamento em excesso.



3 ENVIE RELATÓRIOS PERIÓDICOS

- Dos processos prioritários do cliente, considerando o valor envolvido, objeto, processos com falha, risco de mídia, indicados por ele, entre outros;
- Forneça informação gerencial sobre a base de processos do cliente de forma gráfica e visualmente atrativa. Exemplo de indicadores: encerramentos, acordos, tickets médios do cliente, condenações mais comuns, decisões favoráveis (indicando se houve inversão de entendimento);
- Caso a solução de determinado caso/diligência não seja imediata, mantenha o cliente informado de todas as medidas que estão sendo tomadas, ao invés de comunicar apenas o resultado final.

DICA: Não espere seu cliente perguntar. Envie, pelo menos uma vez por mês, um relatório com o status desses processos, sugerindo, se for o caso, mudança na estratégia processual.

4 REVISE A BASE DE PROCESSOS PELO MENOS UMA VEZ A CADA 30 DIAS

- Identifique processos com possibilidade de acordo (dentro ou fora da política do cliente);
- Verifique eventuais desatualizações no sistema;
- Identifique processos problemáticos;
- Verifique se a classificação do risco (remoto, possível ou provável) condiz com o atual andamento do processo.



5 DEFENDA O DIREITO DO NOSSO CLIENTE

- Não aceite perder a causa quando o nosso cliente tiver razão;
- Indique ao cliente a melhor estratégia, independentemente de sua base ser massificada, *middle* ou estratégica;
- Estude sempre e faça pesquisas para aperfeiçoar as peças. Você pode, por exemplo, analisar as peças de outras empresas do mesmo setor, a fim de identificar novos argumentos ou abordagens;
- Faça peças simples e objetivas, para assegurar que o juiz, diante de milhares de processos, tenha interesse de analisar o do nosso cliente.

PRINCÍPIO DE GESTÃO

**Compreendemos
o negócio
do cliente**

6 UTILIZE O PUSH PARA MELHORAR O ACOMPANHAMENTO PROCESSUAL

7 MANTENHA CONTROLE DAS GARANTIAS

- Verifique se há valores depositados em juízo que podem ser levantados como, por exemplo, fianças (inclusive bancárias), pagamento de condenações em favor do cliente, penhoras, depósitos recursais, garantias do juízo, entre outros;
- Tenha rotina para o levantamento dos valores;
- Deixe seu cliente informado sobre a situação das garantias.



8 FAÇA O DESPACHO DOS PROCESSOS QUANDO APLICÁVEL

- É possível fazê-lo por telefone ou por e-mail;
- Organize as demandas por comarca e entre em contato com assessores e juízes que possuam entendimento equivocado.

9 GARANTA QUE O RESPONSÁVEL PELA AUDIÊNCIA ESTEJA PREPARADO PARA DEFENDER OS INTERESSES DO CLIENTE

- Treine correspondentes e pautistas sobre todos os aspectos que contribuam para uma boa condução da audiência: particularidades do caso concreto, postura, produtos do cliente, entre outros. Observe sua atuação e dê feedback;
- Ao elaborar a orientação da audiência, facilite ao máximo o trabalho de quem a conduzirá.
Por exemplo: Incluir um questionário de perguntas a serem realizadas de acordo com o caso concreto;
- Envie as orientações da audiência com antecedência.

PRINCÍPIO DE GESTÃO

Para atingir o resultado e superar as expectativas, devemos estar próximos e disponíveis.

10 ESTEJA SEMPRE ATENTO À POSSIBILIDADE DE ACORDOS

- Quando enviar o parecer de acordo, indicar valor mínimo e máximo para negociação ao invés de somente solicitar o valor da alçada;
- Faça sugestões na política de acordo dos clientes, seja para incluir ou retirar processos.

11 INICIE O TRATAMENTO DO PROCESSO ASSIM QUE O RECEBER

- Faça uma pré análise quando receber uma ação para definir a estratégia processual e obter os subsídios necessários para elaboração da defesa. Essa antecipação reduzirá o risco da elaboração de peças genéricas e aumenta nossas chances de acordos e êxitos;
- De preferência solicite em até 24h os subsídios.

PRINCÍPIO DE GESTÃO

**Todos os nossos
esforços têm por
objetivo alcançar
a plena satisfação
dos nossos clientes**

12 COMPARTILHE NOTÍCIAS QUE SEJAM DO INTERESSE DO CLIENTE

- Informe tudo que possa atingir o seu setor: Decisões, jurisprudência, mudanças legislativas, instauração de uma IRDR, IAC, mudanças de entendimento, criação de um núcleo antifraude pelo tribunal, entre outras.