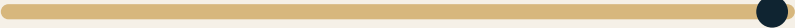


COMO TRABALHAMOS

Organização, diligência e previsibilidade no atendimento.

Regras e processos existem para proteger o seu caso: comunicação clara, tempo de análise, revisão interna, diligências e responsabilidade compartilhada.



Este documento estabelece expectativas sem transformar a relação em burocracia. O objetivo é dar segurança ao cliente e à equipe.

Informação que organiza. Estratégia que dá direção.

FILOSOFIA

Agilidade não significa improviso

Trabalhamos para responder com clareza, mas também para preservar tempo técnico de leitura, elaboração e revisão. O melhor atendimento é aquele que combina disponibilidade, organização e profundidade.

Humanização O cliente é ouvido e orientado em linguagem compreensível.	Estratégia Decisões são baseadas em fatos, documentos, risco e finalidade prática.
Diligência A equipe acompanha prazos, providências e atos compatíveis com o escopo.	Revisão Peças e documentos relevantes passam por preparação e conferência antes do uso.

CANAIS OFICIAIS

Onde enviar cada tipo de demanda

Centralizar mensagens reduz desencontro e ajuda a equipe a localizar documentos e decisões anteriores.

WhatsApp oficial (21) 98089-4773 - comunicação rápida, atualizações e dúvidas objetivas.	E-mail juridicocampos.peixoto@gmail.com - documentos extensos, arquivos organizados e comunicações formais.
Reuniões Agendadas quando o tema exige conversa mais longa, decisão estratégica ou preparação específica.	Canais pessoais Contatos pessoais de integrantes da equipe não são canal institucional salvo orientação expressa.

HORÁRIOS

Atendimento comercial e urgências

Para garantir qualidade técnica, nossos especialistas concentram o atendimento ordinário em dias úteis.

Segunda a sexta, das 9h às 18h

Mensagens ordinárias recebidas no período comercial têm expectativa de resposta em até 1 dia útil, observados volume, complexidade e eventual necessidade de consulta ao processo. Mensagens em fins de semana e feriados são avaliadas apenas em caráter de urgência, conforme gravidade e possibilidade concreta de atuação.

Urgência não é sinônimo de ansiedade. Consideramos urgentes, por exemplo, situações com prazo imediato, risco à saúde, bloqueio relevante, perda de renda em curso, audiência próxima ou providência que efetivamente não possa aguardar o próximo dia útil.

DA CONTRATAÇÃO AO PROTOCOLO

Fluxo de elaboração e peticionamento

O prazo de elaboração não começa apenas na assinatura. Ele depende do recebimento de documentos e informações suficientes para que a equipe trabalhe com segurança.

01	Recebimento Documentos e informações chegam pelos canais indicados.
02	Triagem Conferimos se o material permite compreender o caso e identificamos o que está faltando.
03	Preparação Organizamos cronologia, fatos, valores, documentos e pontos jurídicos.
04	Elaboração A peça, contrato, notificação ou manifestação é produzida de acordo com o objetivo.
05	Revisão interna Antes do protocolo ou envio, a equipe confere coerência, documentos, pedidos, forma e riscos relevantes.
06	Protocolo ou envio A providência é praticada no canal adequado, respeitando prazo e estratégia.
07	Acompanhamento Movimentações posteriores podem exigir nova análise, documento ou decisão do cliente.

ATUAÇÃO ALÉM DA PETIÇÃO

Diligências, despachos, memoriais e atos externos

Quando o caso exige, a atuação não se limita ao protocolo eletrônico. A estratégia pode incluir providências externas compatíveis com o escopo contratado.

Diligências Busca de documento, comparecimento, acompanhamento de ato ou providência necessária ao caso.	Despachos Contato técnico com gabinete ou unidade competente quando adequado e permitido.
Memoriais Síntese estratégica para destacar pontos centrais antes de julgamento ou análise relevante.	Audiências Preparação do cliente, definição de pontos críticos, comparecimento e registro do ato.
Negociações Contato com parte contrária, empresa, banco, seguradora ou fornecedor quando útil à solução.	Providências administrativas Protocolos, notificações e respostas fora do Judiciário conforme o contexto.

REUNIÕES

Quando vale parar e conversar

Reuniões são úteis quando há decisão estratégica, muitos fatos, preparação de audiência ou necessidade de alinhamento. Para preservar agenda e qualidade, devem ser agendadas com antecedência razoável sempre que possível.

Agendamento Solicite horário pelo canal oficial e indique o assunto para prepararmos a conversa.	Antecedência Quando possível, documentos devem chegar antes da reunião para que ela seja produtiva.
Atrasos Tolerância razoável depende da agenda do dia; atrasos relevantes podem exigir remarcação.	Urgência Caso o tema não possa esperar, informe objetivamente o risco para avaliação de prioridade.

DOCUMENTOS

Como enviar informação sem transformar o caso em caça ao tesouro

O cliente não precisa montar um processo perfeito, mas organização reduz erro e acelera análise.

Nomeie arquivos Use nomes simples: “extrato junho”, “contrato”, “negativa plano”, “prints atendimento”.	Evite fotos cortadas Prefira PDF ou imagens completas, legíveis e na ordem correta.
WhatsApp Útil para envio rápido, desde que arquivos importantes não se percam em sequência longa de mensagens.	E-mail Preferível para lotes de documentos e materiais maiores.
Prazos Se a equipe pedir documento até determinada data, considere esse prazo parte da estratégia.	Fato novo Avise rapidamente sobre pagamento, contato da outra parte, negativação, alta, bloqueio ou outra mudança relevante.

FINANCEIRO

Honorários, vencimentos e serviços fora do escopo

Condições financeiras são definidas em contrato ou proposta. O cliente deve observar vencimentos e solicitar esclarecimento antes de contratar atividade adicional.

Vencimentos Pagamentos seguem as datas e condições previstas no instrumento de contratação.	Atraso Encargos, suspensão de atividades não urgentes e outras consequências seguem o contrato aplicável.
Custas e despesas Taxas, custas, perícias, diligências ou despesas de terceiros não se confundem automaticamente com honorários.	Serviço extra Atividade não incluída no escopo deve ser previamente alinhada e, quando aplicável, orçada separadamente.

POR QUE ESSAS REGRAS EXISTEM

Elas protegem o seu próprio caso

Uma rotina clara evita perda de prazo, documento esquecido, expectativa irreal de resposta instantânea e decisões tomadas sem leitura adequada.

DÚVIDAS SOBRE NOSSO FLUXO

Leitura complementar e contato oficial

Site: <https://campos-peixoto-site.pages.dev/>

WhatsApp: (21) 98089-4773

E-mail: juridicocampos.peixoto@gmail.com

