

## **Política de atendimento ao cliente do escritório Siqueira Lazzareschi de Mesquita Advogados**

O escritório SLM Advogados, com intuito de atender todos os nossos clientes de forma célere e eficiente, estabelece esta Política de Atendimento para auxiliar nos questionamentos de todos os nossos Clientes a fim de garantir que todas as suas solicitações sejam atendidas, analisadas e tratadas da melhor forma, prezando sempre pelo princípio da prestação de contas e transparência do atendimento, fazendo jus as expectativas de ambas as partes interessadas.

### **Nesse passo, estabelece algumas ponderações:**

#### **CONTATOS**

- O horário de atendimento do escritório é de segunda a sexta-feira das 09h às 18h;
- Os canais de atendimentos utilizados pelo escritório serão apenas e-mails, tendo em vista a necessidade de manter registro das conversas e manter seguros os dados dos clientes. Em caso de reunião, esta deverá ser agendada pelo Microsoft Teams ou de forma presencial;
- As mensagens serão respondidas em até dois dias úteis;
- Todas as nossas reuniões são gravadas e disponibilizadas a requerimento do cliente. Os links de reuniões serão encaminhados no e-mail cadastrado na plataforma de dados do escritório;
- O WhatsApp corporativo é somente para aviso emergencial, ou seja, casos de saúde, prisão e/ou incolumidade pública;

- O WhatsApp e Telegram corporativos funcionarão somente como caixa de recado. Não receberemos documentos, fotos ou contratos por meio dessas ferramentas em nenhuma hipótese;
- O Operador de dados do escritório é a Microsoft e todos os dados ficam armazenados na nuvem da respectiva pessoa jurídica;
- Os clientes receberão o acompanhamento dos processos por meio da plataforma Datajuri;
- Não é permitido contato no celular pessoal com os Sócios ou Colaboradores, salvo casos de saúde, prisão e/ou incolumidade pública;
- No caso de solicitação de reunião, deverá ser indicada a pauta, processo e assunto, para que se possa definir o melhor dia e horário, garantindo o melhor atendimento ao cliente.

## **DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE NO ATENDIMENTO**

Em razão da Lei Geral de Proteção de Dados, o escritório SLM Advogados visando respeitar todas as normas legislativas, informa que os dados de todos os nossos clientes serão regidos da seguinte forma:

- Os dados pessoais e sensíveis dos nossos clientes são protegidos pelos nossos softwares de antivírus, antispam e firewall, e serão somente utilizados para o fim a que se destina;
- O objetivo do escritório na coleta de dados é utilizá-los somente quando efetivamente necessário, atendendo aos requisitos legais;
- A necessidade da coleta dependerá do objeto da prestação de serviço, no entanto, nunca coletado em excesso;
- A base legal inicialmente será em razão do contrato e pré-contrato de prestação de serviços jurídicos, cumprimento legal ou

regulatório e nos demais casos haverá o enquadramento variando caso a caso;

- O cliente, ao utilizar os nossos canais de atendimento, concorda integralmente com as nossas políticas de privacidade e termo de uso;
- Caso o usuário/cliente não se sinta confortável com os nossos termos e políticas deverá encaminhar e-mail com as suas ponderações para: [contato@slmadv.com.br](mailto:contato@slmadv.com.br);
- Os usuários/clientes disponibilizam seus dados de forma consciente e quaisquer informações enviadas em excesso sem a solicitação do escritório é de total responsabilidade destes;
- Todos os dados enviados para o escritório SLM Advogados serão preservados com total sigilo a quem for endereçado e nunca compartilhado sem a devida anuência e/ou autorização do usuário/cliente, salvo nos casos previstos do Art. 7º e 11º da Lei;
- Os dados dos usuários/clientes terão vida útil, ou seja, só permanecerá na nossa base até o fim do objetivo para o qual foi disponibilizado, nos termos da lei;
- Os descartes dos dados armazenados na nuvem serão realizados na plataforma Microsoft seguindo os requisitos deste: <https://docs.microsoft.com/pt-br/compliance/assurance/assurance-data-destruction>. Ao final, quando atingido o objetivo, nos termos da lei, os documentos físicos serão incinerados ou devolvidos aos clientes se assim for requerido;
- Todos os direitos dos titulares de dados serão resguardados a fim de que possam exercê-los, conforme artigo 18 da Lei.

## **DAS CONDUTAS**

Esta política de atendimento está diretamente relacionada ao código de ética e conduta do escritório, devendo nossos clientes e parceiros atender a ambos os termos.

O Escritório SLM tem como princípio a moral e a ética de todos os Sócios colaboradores, parceiros e terceirizados seguindo as regras básicas de boa conduta e mantendo sempre o seu compromisso social e institucional com nossos clientes e parceiros.

A gestão e desenvolvimento do SLM deve se dar com responsabilidade perante a sociedade, sem vínculo político partidário, mas conforme o humanismo, incentivando comportamentos solidários e em prol da paz, cultura e educação sem fronteiras.

Agradecemos a colaboração e permaneceremos sempre à disposição para demais esclarecimentos.

São Paulo, 03 de agosto de 2021

**Siqueira Lazzareschi de Mesquita Advogados**