



A COMUNICAÇÃO EFICIENTE ENTRE ADVOGADO E CLIENTE

Dra. Melissa Folmann

O QUE É COMUNICAÇÃO?



Sempre vejo anunciados cursos de oratória. Nunca vi anunciado curso de **escutatória**. Todo mundo quer aprender a falar... Ninguém quer aprender a ouvir.

(...)

A gente não aguenta ouvir o que o outro diz sem logo dar um palpite melhor... Sem misturar o que ele diz com aquilo que a gente tem a dizer.

REALIZAÇÃO:



O QUE É COMUNICAÇÃO?



Como se aquilo que ele diz não fosse digno de descansada consideração... E precisasse ser complementado por aquilo que a gente tem a dizer, que é muito melhor. **Nossa incapacidade de ouvir é a manifestação mais constante e sutil de nossa arrogância e vaidade.**

REALIZAÇÃO:



O QUE É COMUNICAÇÃO?



Daí a importância de saber ouvir os outros: A beleza mora lá também. Comunhão é quando a beleza do outro e a beleza da gente se juntam num contraponto.

(Alves, Rubem. Escutatória.)

REALIZAÇÃO:

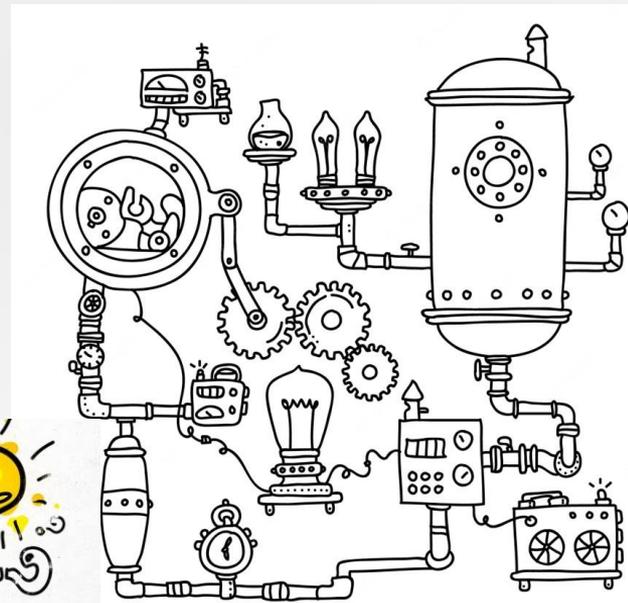


CLIENTE?

Quem é cliente?

Por que é cliente?

Você é cliente?



REALIZAÇÃO:

CLIENTE?



- **INTERNO**

Da recepcionista ao financeiro, incluindo você;

- **EXTERNO**

- a) INSS/RPPS, Poder Judiciário;
- b) Beneficiários do RGPS/RPPS



REALIZAÇÃO:



EFICIENTE?



REALIZAÇÃO:



IBDP
Instituto Brasileiro de
Direito Previdenciário

ATRIBUTOS DO ADVOGADO



Inteligência emocional - aplicar as *SOFT SKILLS*:

- a. Comunicação eficaz;
- b. Pensamento criativo;
- c. Resiliência;
- d. Empatia;
- e. Liderança;
- f. Ética no trabalho

REALIZAÇÃO:



ATRIBUTOS DO ADVOGADO



- Visual Law
- Jurimetria (conhecimento material e processual)
- 5S
- 5W2H
- Teoria dos jogos

REALIZAÇÃO:



EFICIENTE = AGREGA VALOR AO CLIENTE



AGREGA VALOR

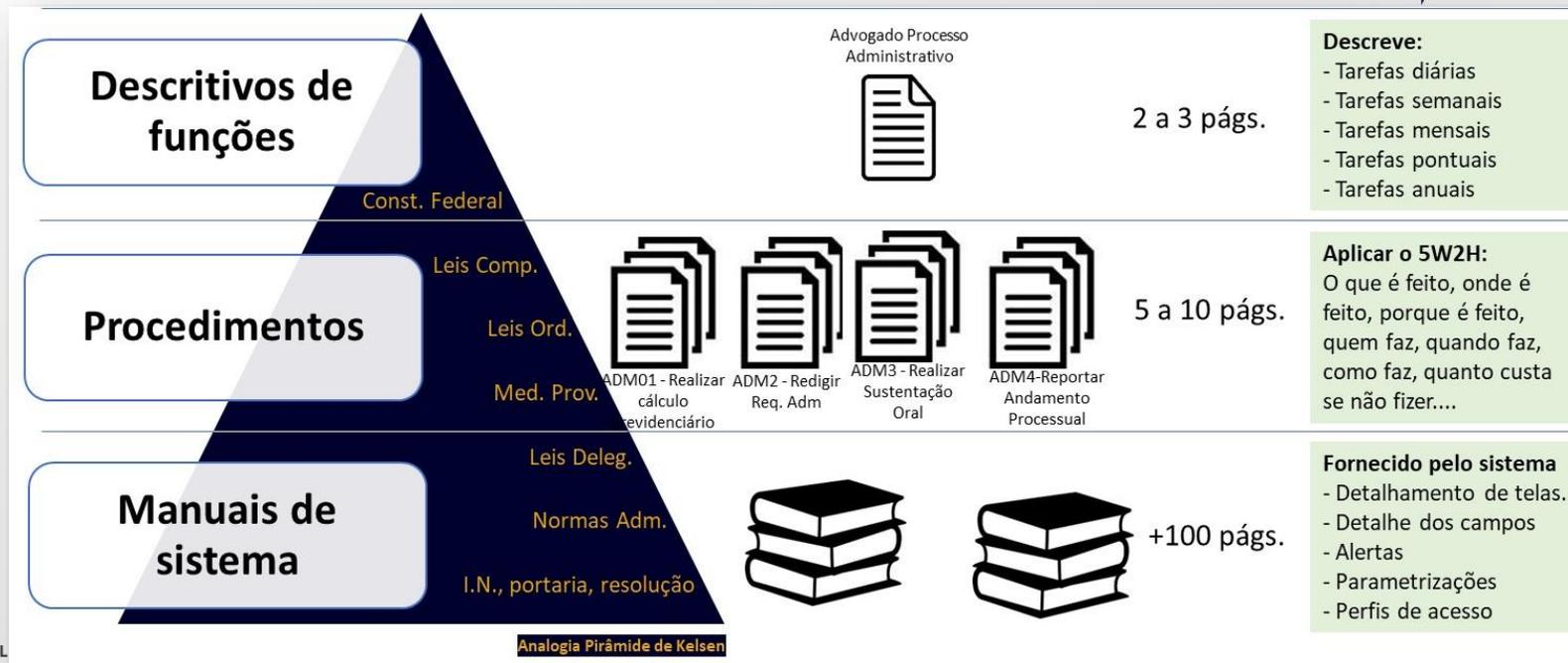
1. Fazer 1º atendimento eficaz
2. Analisar documentos rapidamente
3. Realizar cálculo previdenciário correto via sistema
4. Apresentar a melhores soluções jurídicas
5. Redigir Requerimento Administrativo/Petição Inicial
6. Redigir Recursos Adm / Recursos Judiciais
7. Receber o andamento processual sistematicamente
8. Realizar sustentação oral
9. Distribuir memoriais
10. Obter êxito na demanda: \$\$\$

NÃO AGREGA VALOR

1. Procurar pastas perdidas
2. Organizar documentos, pedir novamente documentos
3. Corrigir fórmulas em planilhas desatualizadas
4. Digitalizar documentos em um scanner ineficiente
5. Procurar arquivos na rede
6. Fazer manutenção no computador/rede
7. Andar ao arquivo para pegar/levar pastas
8. Encontrar 'aquele' e-mail importante na caixa de e-mail
9. Corrigir 2x, 3x, 4x,petições (retrabalho)
10. Montar pastas de documentos

REALIZAÇÃO:

CLIENTE INTERNO: Trabalho Padronizado



Describe:

- Tarefas diárias
- Tarefas semanais
- Tarefas mensais
- Tarefas pontuais
- Tarefas anuais

Aplicar o 5W2H:

O que é feito, onde é feito, porque é feito, quem faz, quando faz, como faz, quanto custa se não fizer...

Fornecido pelo sistema

- Detalhamento de telas.
- Detalhe dos campos
- Alertas
- Parametrizações
- Perfis de acesso

REAL



CLIENTE INTERNO: MÉTODO DE TREINAMENTO DIREITO PREVIDENCIÁRIO

Metodologia Instituto Professora Melissa Folmann para treinamento de advogados previdenciários



1. Ler a IN/INSS Nº 118/2022 e as Portarias regulamentadoras

- | | |
|--------------------|---|
| 1.Primeira leitura | Do início ao fim |
| 2.Segunda leitura | Leitura intermediária. Fazer anotações. Marcar as páginas com Post-It |
| 3.Terceira leitura | Leitura final |

2. Ler a Portaria/ INSS Nº 116/2017

3. Ler a Lei 8.213/91

4. Ler a Lei 8.212/91

5. Ler a IN/SRF Nº 971/2009

6. Debater com o advogado sócio proprietário do escritório

- 1.O advogado que já tem experiência debate com o advogado que está em treinamento.
- 2.Fazer diagramas num quadro branco. Fazer fluxogramas. Mapas mentais.
- 3.Realizar prova oral com este advogado que está em treinamento



Observação:

Técnica de estudo da Dra. Melissa Live c/ Dr. Savaris sobre a reforma A PEC estava com post its coloridos. Permite fazer conexões com as cores

REALIZAÇÃO:



EXEMPLO: LAUDO PREVIDENCIÁRIO



LAUDO PREVIDENCIÁRIO RESUMIDO

NOME COMPLETO DA CONSULENTE:

DATA:

1. PROCEDIMENTOS ANTERIORES:

Processos encontrados/Subseção Curitiba (CPF xxxxxxxxx):

2. INCONSISTÊNCIAS NO SISTEMA DO INSS IDENTIFICADOS PRÉ-CONSULTA:

2.1. INDICADORES CNIS:

Seq 1 - INDICARO PREM-EXT, consta data fim, mas não consta última remuneração

REALIZAÇÃO:

EXEMPLO: LAUDO PREVIDENCIÁRIO



3. ANÁLISE PREVIDENCIÁRIA:

3.1. CONSIDERAÇÕES PRÉ-CONSULTA:

3.2. CONSIDERAÇÕES APÓS A CONSULTA:

(Como analisar/planejar sem conhecer a vida do cliente, os dependentes do cliente, plano de saúde, plano de previdência, imposto de renda, custeio? Não saber isso é simplesmente fazer cálculo como despachante)

4. PROVIDÊNCIA DO ESCRITÓRIO:

5. PROVIDÊNCIAS DO CLIENTE:

6. AGENDAR RETORNO EM 30 DIAS? JÁ DEIXAR AGENDADA A CONSULTA PARA O 30º DIA?

SIM NÃO

REALIZAÇÃO:



IBDP
Instituto Brasileiro de
Direito Previdenciário

EXEMPLO: REDIGIR PETIÇÃO INICIAL

11. Agora que já analisou os documentos e sabes o que tens nas mãos verifique quais são seus pedidos e, conseqüentemente, requerimentos para atingir a sua pretensão. Lembre-se sempre dos passos da inicial:

- a. 1º saber onde quero chegar;
- b. 2º saber o que tenho para chegar lá;
- c. 3º como consolidar o caminho para o destino.

**Ninguém chega ao destino, sem percorrer um caminho. Alguns construirão um caminho de lama, outros de cimento e raros, muito raros, de rocha. Porém, dos três o último é o desejado porque na lama, direitos se afundam; o cimento, o sol trabalha sobre ele fazendo com que venha a perder a rigidez; e a rocha, a rocha pode parecer imperfeita, mas somente o tempo consegue trabalhar sobre a rocha ou, no máximo, o homem com explosivos que deixam sequelas no homem e na rocha.*

*Por isso pense no 5W2H:

WHAT?	O que será feito?	Por exemplo: Aposentadoria com tempo especial convertido e tempo rural
WHY?	Por que será feito?	Por exemplo: Porque o INSS/órgão não reconheceu: a) ... b) ... c) ...
WHERE?	Onde será feito (local)?	Competência para a demanda
WHEN?	Quando será feito?	<i>Tempus regit actum</i> . Sempre verificar as normas vigentes por ocasião do fato gerador.
WHO?	Por quem será feito?	Pensar no que a pessoa que analisará o Direito baseia suas decisões. Por exemplo, se existe Repercussão geral ou equivalente.
HOW?	Como será feito?	Pensar em cada fundamento (prova material, prova oral, prova pericial, normas) que possa levar ao objetivo da demanda. Subsunção do fato à norma.
HOW MUCH?	Quanto custará fazer? E/ou quanto custa se não fizer?	Se perder o tempo X, o cliente demorará Y para se adimplir o requisito (isso nos ajuda a demonstrar a data da reafirmação da DER)

IMPORTANTE: A elaboração da peça inicial deve começar pelos pedidos. Isso porque só se sabe quais provas, quais fundamentos e qual a estratégia quando se sabe onde se quer chegar, sob pena de por um pedido não feito ou não provado se perder a ação.

REALIZAÇÃO:



IBDP
Instituto Brasileiro de
Direito Previdenciário

CLIENTE INTERNO E EXTERNO: Ficha de atendimento



FICHA DE ATENDIMENTO - ADVOCACIA

ATENDIMENTO: \$[Local de Trabalho], DATA: \$[Data de Cadastro]

NOME: \$[Tratamento] \$[Nome]
RUA: \$[Endereço]
BAIRRO: \$[Bairro], CEP: \$[Cep], CIDADE: \$[Cidade] - \$[Estado]
RG: \$[RG] ÓRGÃO EXP: \$[Órgão Expedidor do RG] C
DATA DE NASCIMENTO: \$[Data de Nascimento] ESTADO ONDE
IDADE: \$[Idade] anos na data do primeiro atendimento.
TELEF. RES.: \$[Telefone] CELULAR: \$[Celular]
E-MAIL: \$[E-mail] PROFISSÃO: \$[Profissão]
ESTADO CIVIL: \$[Estado Civil] ESCOLARIDADE: \$[Grupo]
NACIONALIDADE: \$[Nacionalidade]
PESSOA DE CONTATO: _____
Person(s) que pode(m) ter acesso às informações do seu processo

Prezado cliente, visando eficiência em seu atendimento solicitamos a
ficha. Destacamos que outros questionamentos lhe serão feitos por os

01) Possui senha cadastrada no sistema "Meu INSS"? Qual?
Meu INSS: Novo sistema do INSS onde o cidadão ora a senha e o código de acesso

02) Nasceu na zona rural? Caso positivo responder também a parte

03) Se homem, serviu o exército? 4.1) Foi aluno

04) Fez escola técnica? () Sim () Não

05) Exerceu algum período de Serviço Público concursado?
5.1) Em caso positivo, há certidão de tempo de contribuição? () Sim () Não
5.2) Em caso positivo, qual era o regime de contratação? () JES
5.3) É servidor público ativo? Se sim, em qual órgão/secretaria

06) Esteve sujeito a risco à saúde em sua profissão (atividades)
6.1) Em caso positivo, quais?
6.2) Possui SB40, DSSB030, DIRBEN030, LTCAT, PPR4 ou
SB40, DSSB030 e DIRBEN? Formulários concedidos pela empresa ou
LTCAT: Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho. Gerado no
PPP: Perfil Profissional Previdenciário. Emitido pelo RH de empresa
- Agentes nocivos: quimicos (gases, vapores, ...) ou biológicos
- Agentes físicos (ruído, vibração, calor, pressão, radiação, etc.)
- Agentes físicos (ruído, exposição ao ruído, impacto, calor, etc.)
- Atividades insalubres: trabalho exposto a dor, evasão, etc.
- Atividades perigosas: atividade com inflamáveis, explosivos

07) Já trabalhou como autônomo? contribuinte individual Tempo: _____ () Sim () Não
7.1) Em caso positivo, possui alvará, contrato social, N.F.s, recibos, GFIP,
fotos ou outros documentos que comprovam este trabalho? () Sim () Não

08) Já trabalhou sem Carteira de Trabalho assinada?
8.1) Em caso positivo, durante quanto tempo? _____ () Sim () Não

09) Gozou de licença no trabalho sem remuneração?
9.1) Em caso positivo, indique a(s) data(s) de início e de fim: ____/____/____ e ____/____/____ () Sim () Não

10) Possui advogado atuando em processo previdenciário (Processo Administrativo: INSS,
CRPS - Conselho de Recursos da Previdência Social; ou Processo Judicial)? () Sim () Não

11) Recebe pensão por morte? () Sim () Não
11.1) Em caso positivo. Pensão de servidor público? () Sim () Não

12) Recebe aposentadoria?
12.1) Em caso positivo. Aposentadoria do INSS () Aposentadoria servidor público? () Sim () Não

13) Já moveu processo judicial trabalhista em face de alguém? () Sim () Não

14) Já recebeu ou pediu benefício previdenciário?
14.1) Em caso positivo possui a cópia do processo administrativo? () Sim () Não

15) Já teve processo judicial previdenciário? () Sim () Não

16) Já trabalhou fora do Brasil?
16.1) Em caso positivo, em qual país? Quando? _____ () Sim () Não
16.2) Em caso positivo, possui provas? Possui o passaporte? () Sim () Não

17) Já recolheu contribuição como autônomo em carnê (GPS) () Sim () Não

18) Sofreu ou sofre de doença que inviabilize ou dificulte o trabalho? () Sim () Não

19) Já trabalhou na condição de pessoa com deficiência? () Sim () Não

20) Teve contrato de experiência? () Sim () Não

21) Encontra-se vinculado a algum sindicato? Qual? _____ () Sim () Não

22) Já efetuou o saque de FGTS? () Sim () Não

23) Possui previdência complementar? Qual? _____
23.1) O plano é vinculado à empresa em que trabalhou? () Sim () Não

Qual(is) _____

24) Há registro de imóveis da terra?
Nome da propriedade/fazenda: _____ () Sim () Não
Especificamente desta fazenda: Qual é área total? _____ Área cultivada _____
Nome do proprietário _____ CPF do proprietário _____
Município _____ Estado _____ Ponto de referência _____

25) Há testemunhas? Podem comprovar todo o tempo ou períodos distintos? () Sim () Não
IMPORTANTE: As testemunhas não podem ser seus parentes ou seus amigos íntimos

26) Há contribuição para o INSS?
que lhe acometem? Em que ano iniciaram? _____

27) Recebeu ou pediu benefício previdenciário?
27.1) Em caso positivo, qual o valor do benefício quando iniciou valor recebido quando da cessação: () Sim () Não
27.2) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.3) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.4) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.5) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.6) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.7) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.8) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.9) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.10) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.11) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.12) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.13) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.14) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.15) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.16) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.17) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.18) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.19) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.20) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.21) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.22) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.23) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.24) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.25) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.26) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.27) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.28) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.29) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.30) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.31) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.32) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.33) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.34) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.35) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.36) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.37) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.38) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.39) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.40) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.41) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.42) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.43) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.44) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.45) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.46) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.47) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.48) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.49) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.50) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.51) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.52) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.53) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.54) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.55) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.56) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.57) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.58) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.59) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.60) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.61) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.62) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.63) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.64) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.65) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.66) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.67) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.68) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.69) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.70) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.71) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.72) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.73) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.74) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.75) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.76) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.77) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.78) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.79) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.80) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.81) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.82) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.83) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.84) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.85) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.86) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.87) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.88) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.89) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.90) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.91) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.92) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.93) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.94) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.95) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.96) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.97) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.98) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.99) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não
27.100) Em caso positivo, qual o motivo do afastamento: () Sim () Não

28) Há contribuição para o INSS?
que lhe acometem? Em que ano iniciaram? _____

29) Quantos irmãos o autor teve? Número de irmãos, qual posição (1º, 2º, ... filho)

30) Há registro de imóveis da terra?
Nome da propriedade/fazenda: _____ () Sim () Não
Especificamente desta fazenda: Qual é área total? _____ Área cultivada _____
Nome do proprietário _____ CPF do proprietário _____
Município _____ Estado _____ Ponto de referência _____

31) O que plantavam na propriedade? Produção era para subsistência ou comercialização? _____

32) Há testemunhas? Podem comprovar todo o tempo ou períodos distintos? () Sim () Não
IMPORTANTE: As testemunhas não podem ser seus parentes ou seus amigos íntimos

33) Há contribuição para o INSS?
que lhe acometem? Em que ano iniciaram? _____

34) Há registro de imóveis da terra?
Nome da propriedade/fazenda: _____ () Sim () Não
Especificamente desta fazenda: Qual é área total? _____ Área cultivada _____
Nome do proprietário _____ CPF do proprietário _____
Município _____ Estado _____ Ponto de referência _____

35) Há testemunhas? Podem comprovar todo o tempo ou períodos distintos? () Sim () Não
IMPORTANTE: As testemunhas não podem ser seus parentes ou seus amigos íntimos

36) Há contribuição para o INSS?
que lhe acometem? Em que ano iniciaram? _____

37) Há registro de imóveis da terra?
Nome da propriedade/fazenda: _____ () Sim () Não
Especificamente desta fazenda: Qual é área total? _____ Área cultivada _____
Nome do proprietário _____ CPF do proprietário _____
Município _____ Estado _____ Ponto de referência _____

38) Há testemunhas? Podem comprovar todo o tempo ou períodos distintos? () Sim () Não
IMPORTANTE: As testemunhas não podem ser seus parentes ou seus amigos íntimos

39) Quantos irmãos o autor teve? Número de irmãos, qual posição (1º, 2º, ... filho)

40) Tem registro de imóveis da terra?
Nome da propriedade/fazenda: _____ () Sim () Não
Especificamente desta fazenda: Qual é área total? _____ Área cultivada _____
Nome do proprietário _____ CPF do proprietário _____
Município _____ Estado _____ Ponto de referência _____

41) Houve beneficiamento/industrialização artesanal c/ IPI (produção de queijo, farinha, etc.) _____

42) Recebeu outra renda e/ou exerceu outra atividade, diferente de seguro social (emprego, prestação de serviço, benefício, atividade turística, artesanal, dirigente sindical ou de cooperativa: _____

43) Houve afastamento da atividade rural? início (ano) _____ fim (ano) _____
Motivo do afastamento: _____

44) Adotavam o sistema de troca de dia?
Havia empregados ou prestadores de serviço contratados? () Sim () Não

45) Tem certidão do INCRA? () Sim () Não

46) Frequentou hospital/posto de saúde na zona rural em que possui cadastro? () Sim () Não

47) Fez escola rural? () Sim () Não

48) Se homem, tem o certificado de reservista original/declaração equivalente? () Sim () Não

49) Casou na zona rural? () Sim () Não

50) Tem NF's ou equivalentes sobre a aquisição de insumos ou venda de produtos? () Sim () Não

51) Os pais ou irmãos contaram tempo rural para se aposentarem? () Sim () Não

REALIZAÇÃO:

CLIENTE INTERNO E EXTERNO: Ficha de atendimento



- ✓ Sem sistema de gestão, nem comece... Porque nunca será **CERTO** e **COMPLETO**;
- ✓ Verificar a ficha de atendimento antes do cliente chegar à sua presença;
- ✓ Consultar os processos que o cliente já possui, antes de ele chegar à sua presença;
- ✓ Perguntar sempre no que pode ajudar;
- ✓ Deixar o cliente contar a sua versão dos fatos;
- ✓ Demonstrar interesse nos fatos em torno do que ele relata;
- ✓ Não interferir na fala dele, mas anotar pontos que considera relevantes com códigos;
- ✓ Questioná-lo sobre os elementos preenchidos na ficha;
- ✓ Analisar os documentos estabelecendo questionamentos a partir deles:

REALIZAÇÃO:

STJ/TEMA 1124: Definir o termo inicial dos efeitos financeiros dos benefícios previdenciários concedidos ou revisados judicialmente, por meio de prova não submetida ao crivo administrativo do INSS: se a contar da data do requerimento administrativo ou da citação da autarquia previdenciária.

REALIZAÇÃO:



REALIZAÇÃO:



Deus é tão, mas tão maravilhoso que nos permitiu estarmos juntos neste dia depois de tantas coisas pelas quais passamos nos últimos anos.

Então, sejamos gratos. Por isso não quero palmas.

Quero que você abrace seu/sua colega ao lado e diga a ele/ela a palavra mais positiva que lembrar.

A minha palavra positiva é: GRATIDÃO!



REALIZAÇÃO:

