

2.4. O que não cobre

Custas e despesas judiciais, honorários de perito, taxas, impostos, verbas de sucumbência, deslocamentos do usuário e outras despesas, tais como: certidões, desarquivamento, autenticações, cópias reprográficas, postagem etc.

3. COMO SER ATENDIDO

3.1. Rede Nacional de Escritórios

A Assistência Jurídica à Família Militar atende aos usuários em Escritórios próprios ou associados, distribuídos por todo o território brasileiro e integrados por Rede Nacional de Transmissão de Dados. Os atendimentos serão realizados mediante a marcação de horário, diretamente nos Escritórios (pelo telefone ou pessoalmente) ou através do Serviço de Atendimento Jurídico Preliminar (pelo telefone). Visando sempre ao atendimento personalizado e com qualidade, o Escritório conta com mais de 45 escritórios associados para prestação de serviços jurídicos aos usuários, distribuídos em 44 cidades, a saber:

Aracaju, Barreiras, Belém, Belo Horizonte, Boa Vista, Brasília, Campinas, Campo Grande, Cascavel, Cruz Alta, Cuiabá, Curitiba, Florianópolis, Fortaleza, Goiânia, João Pessoa, Juiz de Fora, Lages, Maceió, Manaus, Marabá, Natal, Pelotas, Petrolina, Picos, Pirassununga, Porto Alegre, Porto Velho, Recife, Resende, Rio Branco, Rio de Janeiro, Salvador, Santa Maria, São José dos Campos, São Luis, São Paulo, Tabatinga, Taubaté, Teresina, Três Corações, Uberlândia, Uruguiana e Vila Velha.

3.2. Central de informações e serviços

Está disponibilizada aos usuários a Central de Informações e Serviços, através dos números **(11) 3155-7238 ou 0800-14-1861 (DDG)**, que funciona de 2ª a 6ª feira, das 6:00 às 18:00h. A Central é voltada ao suporte operacional das necessidades dos usuários, prestando: informações sobre os serviços; informações sobre os escritórios e horários de atendimento; atualizações cadastrais; procedimentos relativos à adesão; recebimento de reclamações e sugestões; recepção e redirecionamento de consultas para os advogados do Serviço de Atendimento Jurídico Preliminar; e outros.

3.3. Emergência

A Assistência Jurídica à Família Militar conta, ainda, com uma Central de Emergência **0800-11-8161 (DDG)**, especialmente para atendimento de casos que exijam a atuação imediata do advogado. Dentre eles: prisão por ordem judicial e em flagrante; prisão de devedor de alimentos; acidentes de trânsito (com vítima) e/ou ocorrências policiais; busca e apreensão de menores; ocorrências policiais em geral; desobediência a decisão ou ordem judicial em visitação de filhos; citação, intimação ou notificação para cumprimento de liminar etc. **A Central de Emergência funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados.**

3.4. Ouvidoria

A Assistência Jurídica à Família Militar dispõe de uma Ouvidoria Nacional, a quem poderão ser encaminhados pedidos de esclarecimentos, reclamações e sugestões para a melhoria dos serviços prestados. Para tal, as ligações gratuitas poderão ser feitas para **0800-61-0066 (DDG)**. Além disto, também estão à disposição dos usuários as Ouvidorias Regionais (consulte relação de endereços e telefones nos sites indicados no item 3.5).

3.5. Internet

Para fazer contato, localizar Escritórios e tomar conhecimento de horários de atendimento, telefones e endereços, o usuário poderá acessar os sites **www.bandeirademello.com.br**; **www.exercito.gov.br** /links diversos/links de interesse militar/assistência jurídica–Bandeira de Mello; **www.dgp.eb.mil.br/dap/seções/assistência social/assistência jurídica/ajurfam** e **www.fab.mil.br/links/convênios/Assistência Jurídica à Família Militar-AJURFAM**. Selecionando a localidade desejada (Escritório), o usuário poderá visualizar todos os dados acima especificados, inclusive da Coordenadoria Jurídica Nacional.

Da mesma forma, o usuário, também, poderá fazer contato via e-mail com o seu advogado, clicando sobre o nome desejado. Se preferir, poderá entrar em contato diretamente com o Escritório Central, clicando no link **bm@bandeirademello.com.br**, que se encontra na página inicial do site **www.bandeirademello.com.br**. Além disso, o usuário que informar para cadastro o seu e-mail poderá receber informações a respeito do serviço (acompanhamento processual, informações sobre atendimentos e atos extrajudiciais etc).

3.6. Reclamações

A Assistência Jurídica à Família Militar dispõe de um sistema informatizado para gerenciamento de reclamações, capaz de atender a todas as necessidades dos usuários, com os seguintes canais de recepção:

• **Central de Informações e Serviços - (11) 3155-7238 ou 0800-14-1861 (DDG);**

• **Ouvidoria Nacional - 0800-61-0066 (DDG);**

• **Ouvidorias Regionais** - (consulte relação de endereços e telefones nos sites indicados no item 3.5);

• **Internet** - através do e-mail **bm@bandeirademello.com.br**, ou consulte relação de endereços e telefones nos sites indicados no item 3.5.

As reclamações dos usuários são direcionadas à Diretoria Jurídica que, após solucioná-las adequadamente, responde ao usuário e à Ouvidoria Nacional.

3.7. Coordenadoria Jurídica Nacional

A Assistência Jurídica à Família Militar conta, principalmente, com a Coordenadoria Jurídica Nacional, instalada no Escritório Central em São Paulo, composta por uma equipe multidisciplinar e com a missão de coordenar toda a rede nacional de Escritórios Associados, disponibilizando, **24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados**, suporte técnico-jurídico e apoio logístico aos advogados (especialmente aos de sobreaviso), estagiários e secretárias em todas as suas solicitações e necessidades.

Essa coordenação visa promover a qualidade e a eficiência na prestação dos serviços. Cabe, também, à Coordenadoria Jurídica Nacional analisar e solucionar as reclamações, de qualquer ordem e natureza, quanto aos advogados, estagiários, secretárias, instalações ou qualquer deficiência ou ineficiência constatada, respondendo ao reclamante (usuário) e à Ouvidoria Nacional. No site **www.bandeirademello.com.br**, clicando no link “Escritórios”, o usuário terá acesso a toda a equipe da Coordenadoria Jurídica.

4. COMPROMISSO PARA A EFETIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Escritório e os usuários se comprometem a realizar e a utilizar, respectivamente, os serviços de Assistência Jurídica, observando os preceitos estabelecidos neste Manual de Serviços, nas Condições de Credenciamento (Termos de Credenciamento firmados com o Exército e com a Aeronáutica), na estrita conformidade da Lei n.º 8.906, de 04 de julho de 1994 – Estatuto da Advocacia – e seu Regulamento Geral, bem como do Código de Ética da OAB.

5. OBRIGAÇÕES DO ESCRITÓRIO

- Prestar atendimento aos usuários do serviço, diariamente, por meio de Escritórios Próprios ou Associados (ou Núcleos de Atendimentos Jurídicos), distribuídos pelo território nacional.
- Disponibilizar os profissionais do Direito, necessários ao cumprimento dos serviços.
- Providenciar os recursos materiais necessários à execução dos serviços.
- Responder pelos eventuais danos causados aos usuários por ação ou omissão - por dolo, culpa ou má-fé -, no exercício da advocacia.
- Promover a medida judicial adequada ao ressarcimento dos valores relativos às custas processuais adiantadas pelo usuário, quando vencedor da ação, após o trânsito em julgado.
- Substabelecer as medidas judiciais e/ou atos extrajudiciais em curso, bem como a devolução de pastas e documentos ao interessado, de acordo com as condições e termos vigentes à época, se sobrevier qualquer uma das formas de rescisão do Credenciamento; de cancelamentos ou de pedido de substabelecimento para advogado fora da Assistência Jurídica à Família Militar.
- Informar ao usuário, a seu custo, o andamento do(s) processo(s) de seu interesse.
- Manter permanentemente atualizado o cadastro de todos os usuários, com base nas informações por eles prestadas.
- Emitir cartão de identificação para os usuários titulares e titulares agregados.
- Tratar os Usuários com respeito, urbanidade, discrição e independência, garantindo o sigilo das informações que lhe forem prestadas.
- Respeitar e exigir o respeito, seja dos seus advogados, seja dos seus clientes, do que está previsto no Código de Ética e disciplina da OAB.

6. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO

- Acatar e observar a todos os termos e condições aqui estabelecidos;
- Firmar adesão, voluntariamente, mediante contribuição mensal específica, onde consta expressamente a forma de reajustamento da mensalidade;
- Autorizar o desconto em folha de pagamento da contribuição mensal previamente fixada, a partir da data da adesão expressa, inclusive quanto aos usuários agregados;
- Manter atualizados seus dados cadastrais (**particularmente endereços e telefones**), de seus dependentes e titulares agregados junto ao Escritório;
- Cumprir tempestivamente as solicitações feitas pelo Escritório, Escritórios Associados ou Núcleos de Atendimento Jurídico do Escritório;
- Entrar em contato pessoal ou telefônico com o Escritório Central, Escritórios Associados ou Núcleos de Atendimento Jurídico mais próximo de seu domicílio **imediatamente (tolerância máxima de 24 horas) a partir do recebimento de citação, notificação, intimação ou qualquer comunicação do Poder Público**. Caso isto não ocorra, estará o Escritório - salvo dolo, culpa ou má-fé - isento da responsabilidade prevista no item 5, quarta obrigação, deste Manual de Serviços;
- Arcar com o pagamento da taxa judiciária e das despesas processuais, além da prova pericial, quando necessária, e com todos os gastos decorrentes da prestação dos serviços, exceto aqueles de responsabilidade do Escritório (item 2.2 deste Manual);
- Denunciar qualquer irregularidade verificada na prestação dos serviços ao Escritório Central;
- Tratar os advogados e demais membros do Escritório com respeito e urbanidade.

7. ESCRITURA DECLARATÓRIA

Este MANUAL está de acordo com a ESCRITURA DECLARATÓRIA DE DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DO ESCRITÓRIO, NO EXERCÍCIO DA ASSISTÊNCIA JURÍDICA À FAMÍLIA MILITAR, lavrada no 17º Tabelião de Notas, livro 3.466, páginas 047 a 054.

ASSISTÊNCIA JURÍDICA À FAMÍLIA MILITAR - INFORMAÇÕES AO ASSOCIADO -



