

POLÍTICA DE ATENDIMENTO

Lacerda Diniz Machado

Na Lacerda Diniz Machado, acreditamos que o sucesso de nosso trabalho está no fortalecimento do sentimento de parceria entre o escritório e nossos clientes. Esse compromisso é sustentado por uma abordagem humanizada, genuína e focada na eficácia, com o objetivo de oferecer soluções jurídicas estratégicas que atendam às necessidades específicas de cada cliente.

Valorizamos e respeitamos todos os nossos clientes, independentemente do setor ou segmento em que atuem e acreditamos que a diversidade de mercados é uma força motriz para o desenvolvimento e tratamos cada cliente com a mesma dedicação e empenho. Nosso compromisso é oferecer soluções jurídicas personalizadas e eficazes, assegurando que todos recebam o mesmo padrão de excelência e respeito, sem qualquer discriminação ou diferenciação. Essa abordagem reflete nossos valores de equidade e ética, pilares fundamentais de nossa atuação.

Nosso atendimento é fundamentado no mais alto rigor técnico, bem como na mais rigorosa observância à legislação vigente, garantindo que todas as soluções jurídicas apresentadas estejam em total conformidade com as normas aplicáveis. Essa abordagem não apenas protege os interesses de nossos clientes, mas também fortalece nossa atuação como parceiros confiáveis, assegurando que as estratégias adotadas sejam sólidas, seguras e juridicamente embasadas, independentemente do setor ou segmento em que nossos clientes atuem.

Entendemos que a segurança jurídica é essencial para nossos clientes, por isso, realizamos análises detalhadas e fundamentadas, adaptando nossas estratégias às mudanças normativas e regulatórias. Esse compromisso reforça nossa credibilidade e assegura que as soluções oferecidas não apenas atendam às necessidades específicas de cada cliente, mas também sejam plenamente alinhadas aos princípios legais e éticos que norteiam nossa atuação.

A Lacerda, orgulhosamente certificada como uma Empresa B, reafirma seu compromisso com a ética, a responsabilidade social e a transparência. Como parte desse compromisso, tendo em vista que possuímos uma grande variedade de clientes em segmentos diversos, informamos que a B Lab Global possui uma lista de segmentos que são considerados controversos, os quais identificamos abaixo em sua totalidade:

- Produtores do agronegócio no Brasil;
- Alcool;
- Produtos ou serviços de origem animal;
- Bancos na Suíça;
- Empresas de água engarrafada;
- Produtos relacionados à cannabis (excluindo maconha recreativa);
- Loterias beneficentes;
- Agências de cobrança de dívidas em mercados emergentes;
- Defesa;
- Ensino superior com fins lucrativos;
- Combustíveis fósseis - carvão, areias betuminosas;
- Combustíveis fósseis – outros;
- Jogos de azar;
- Organismos Geneticamente Modificados (OGMs);
- Produtos ilegais ou sujeitos a eliminação gradual;
- Indústrias com risco de violações de direitos humanos;
- Comercialização de substitutos do leite materno;
- Mineração;
- Energia nuclear ou materiais perigosos;
- Armas de fogo ofensivas e armas;
- Empréstimos consignados, de curto prazo ou de alto custo;
- Indústria farmacêutica;
- Pornografia;
- Prisões;
- Maconha recreativa;
- Serviços de consultoria tributária;
- Tabaco;
- Voluntariado em orfanatos;
- Concessionárias de serviços de água;
- Produtos de seguro de vida integral; e
- Zoológicos, aquários e parques de animais.

Conforme definido pela B Lab Global, uma empresa em setor controverso é aquela que pode influenciar impactos negativos e adversos, bem como apresentam vários riscos significativos de impactos sociais e ambientais negativos.

Refrisa-se que a Lacerda presta um serviço diferente, pautado em seus valores, em consonância com a Legislação Vigente, bem como orientações repassadas pela B Lab Global, a todos os seus clientes, sejam eles atuantes em setores controversos ou não, tendo como consequência do nosso atendimento soluções legais que promovam a conformidade e a sustentabilidade.

Em caso de qualquer conduta não conforme ou necessidade a Lacerda fornece um mecanismo para submissão de denúncias, queixas ou reclamações, que pode ser realizada através de formalização por e-mail para o endereço integridade@lacerdadiniz.com.br. Sendo que todo e-mail recebido pelo responsável será tratado de maneira anônima, garantindo a confidencialidade.

Todas as denúncias serão investigadas por uma equipe de compliance, a ser definida especificamente conforme cada caso recebido, seguindo nossos procedimentos internos de apuração. Sendo que, após a conclusão da investigação, medidas apropriadas serão tomadas e, quando possível, o denunciante será informado sobre o andamento e resultado da denúncia, queixa ou reclamação.

Nosso compromisso é promover um ambiente seguro, transparente e livre de condutas ilícitas. Incentivamos e promovemos a comunicação aberta e honesta, acreditando que isso fortalece a confiança e a integridade em todas as nossas relações.

A Lacerda se compromete a proteger todos aqueles que realizarem denúncias/queixas/reclamações de boa-fé contra qualquer forma de represália, discriminação ou intimidação.

Todas as denúncias serão investigadas de forma imparcial, seguindo um protocolo de confidencialidade. Casos de represálias serão tratados com prioridade e podem resultar em medidas disciplinares ou legais contra os responsáveis.

Ainda, a Lacerda promoverá periodicamente treinamentos para garantir que todos os seus integrantes compreendam seus direitos e responsabilidades ao realizar ou tratar denúncias.

Esta política será revisada anualmente pelo Comitê de Ética para garantir sua adequação às mudanças regulatórias e às melhores práticas de mercado, bem como visando estar sempre em consonância com as orientações do B Lab Global.