

Clientes

- Pesquisar cliente
 - Como buscar um cliente
 - Como unificar clientes duplicados
 - Como configurar filtros de pesquisa
 - Como definir a visualização do arquivo morto
 - Definir dados da listagem de clientes
- Cadastrar cliente
 - Cadastro completo de cliente
 - Como fazer um cadastro rápido de clientes
- Ficha do cliente
 - Como visualizar a Ficha do Cliente
 - Editar os dados de um cliente
 - Fazer anotações na ficha do cliente
 - Como editar anotações na ficha do cliente
 - Como inativar um cliente
 - Criar um agendamento vinculado ao cliente
 - Ativar um cliente
 - Excluir anotações do cliente
 - Como ativar ou inativar um cliente
- Controle de recepção
 - Controle de Recepção: Gerencie o fluxo de clientes e visitantes
 - Habilitar o controle de recepção
 - Registrar a chegada de um cliente

- Gerenciar o atendimento da recepção
- Controle de processos (movimentações)
- Relatório de clientes
 - Conhecendo a funcionalidade
 - Gerar relatório de clientes
- Busca de processos
- Como realizar cadastros a partir da busca de processos
- Excluir um processo da busca de processos

Pesquisar cliente

Como buscar um cliente

Use esta tela para encontrar clientes, adversos, ou processos já cadastrados no sistema. Veja como fazer:

Para buscar clientes ou processos, siga as instruções abaixo:

1. Acesse **CLIENTES >> Pesquisar cliente**;
2. Escolha um filtro: você pode definir um filtro fixo, amplo ou configurar um principal.
3. Digite a informação no campo de busca (ex.: nome, CPF, grupo etc.).
4. Clique em **Pesquisar**.

Dica.: Ao clicar no nome de um cliente, você será levado à Ficha do Cliente. Se a busca for por um processo, você irá direto para a Ficha do Processo.

Como unificar clientes duplicados

Imagine que o cliente *João Ribeiro da Silva* foi cadastrado no sistema. Mais tarde, outro usuário adiciona um novo registro com o nome *João R. da Silva*, sem realizar a busca antes. Isso cria uma duplicidade, já que, provavelmente, trata-se da mesma pessoa (a menos que o “R” indique um nome diferente ou seja um homônimo).

O que fazer em casos de duplicidade?

Para resolver situações como essa, sem precisar excluir nenhum registro, use a função **Unificar Clientes**.

O que a função faz?

O **Unificador de Clientes** mescla informações de dois ou mais cadastros em uma única ficha. Isso garante que todos os dados referentes ao mesmo cliente sejam centralizados e organizados corretamente.

Quando usar a função de unificação?

- Quando há fichas duplicadas criadas por erro de cadastro, como *João Ribeiro da Silva* e *João R. da Silva*.
- Sempre que identificar múltiplos cadastros que se referem ao mesmo cliente.

Utilizar essa função ajuda a manter o sistema limpo, sem registros desnecessários ou inconsistentes.

Como configurar filtros de pesquisa

Personalize seus filtros de pesquisa conforme sua necessidade. Você pode escolher entre:

- **Filtro Fixo:** até 5 itens pré-selecionados por você.
- **Filtro Amplo:** com mais opções de filtros, mas destacando seus favoritos.

Como configurar seus filtros:

1. No software, acesse **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Clique no ícone de **Engrenagem**.
3. Vá até **Configurações da sua conta** e selecione **Filtros de pesquisa**.
4. Escolha o tipo de filtro: **Fixo** ou **Amplo**.
5. Selecione até 5 filtros que você usa com mais frequência.
 - **Filtro Fixo:** somente os 5 favoritos aparecerão na pesquisa.
 - **Filtro Amplo:** os favoritos serão destacados na lista de opções.

Como definir a visualização do arquivo morto

Você pode escolher como deseja visualizar os clientes ou processos que estão no Arquivo Morto: juntos com os demais ou em separado.

Para configurar a visualização:

1. No software, acesse **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Clique no ícone de **Engrenagem**.
3. Vá até **Configurações da sua conta** e selecione **Arquivo Morto**.
4. Escolha uma das opções:
 - **Juntamente com os demais:** exibe clientes/processos do Arquivo Morto junto com os ativos.
 - **Separado:** mantém os clientes/processos do Arquivo Morto separados dos ativos.
5. Clique em **Salvar**.

Definir dados da listagem de clientes

Personalize as informações que deseja ver na listagem de clientes e processos. Cada usuário pode selecionar até 3 campos de dados para exibição.

Para configurar os campos:

1. No software, acesse **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Clique no ícone de **Engrenagem**.
3. Vá para **Configurações da sua conta** e selecione **Dados da listagem de clientes**.
4. Escolha os campos desejados:
 - Até **3 campos** de dados de cliente.
 - Até **3 campos** de dados do processo.
5. Clique em **Salvar**.

Cadastrar cliente

Cadastro completo de cliente

Siga estas etapas para realizar um cadastro completo de cliente:

Instruções:

1. No software, acesse **CLIENTES > Cadastrar Cliente**.
2. Preencha os dados do cliente. Apenas o **Nome** é obrigatório.
3. O cadastro é dividido em abas. Navegue por elas clicando ou usando o link **Próximo**.
4. Na aba de **Processo**, insira detalhes como número, comarca, fase, etc. Não se esqueça de preencher o número do **CNJ** para receber atualizações automáticas.
5. Adicione a **parte adversa** e informe o **valor dos honorários** a serem cobrados do cliente.
6. Se necessário, gere a documentação (ex.: procuração, contrato) e, se desejar, crie uma senha para que o cliente acompanhe seu processo.
7. Clique em **Salvar e Sair** em qualquer etapa.

Dica.: Para consultar clientes cadastrados, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente** e digite o nome no campo de pesquisa.

Como fazer um cadastro rápido de clientes

Siga estas etapas simples para cadastrar um cliente:

Instruções:

1. No menu superior, clique em **Atalhos**.
2. Selecione **Cliente**.
3. Escolha o tipo de cliente: **Pessoa Física** ou **Pessoa Jurídica**.
4. Preencha as informações necessárias.
5. Clique em **Salvar**.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/pVtNzEFDEyY>

Ficha do cliente

Como visualizar a Ficha do Cliente

A Ficha do Cliente oferece uma visão completa com dados importantes organizados em blocos principais. Veja como acessá-la e o que encontrar:

Como acessar a Ficha do Cliente:

1. No menu, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Na listagem, localize o cliente (use a barra de pesquisa, se necessário).
3. Clique no nome do cliente para abrir sua ficha.

Estrutura da Ficha do Cliente:

A ficha é organizada em 3 blocos principais:

1. **Dados do Cliente:** Inclui informações completas, outros detalhes, documentos e valores de honorários.
2. **Listagem de Processos:** Exibe todos os processos vinculados a este cliente.
3. **Movimentações do Cliente:** Permite inserir e acompanhar o histórico de movimentações.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/bfZ911UXpE>

Editar os dados de um cliente

Siga estas etapas simples para atualizar as informações de um cliente:

Instruções:

1. No menu, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Na listagem, localize o cliente (use a barra de pesquisa, se precisar).
3. Clique no nome do cliente para abrir sua ficha.
4. Faça as alterações necessárias nos dados.
5. Clique em **Salvar** para confirmar as edições.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/M1nVhtl9GFg>

Fazer anotações na ficha do cliente

Siga estas etapas para adicionar anotações na ficha de um cliente:

Instruções:

1. No menu, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Na listagem, localize o cliente (use a barra de pesquisa, se necessário).
3. Clique no nome do cliente para acessar sua ficha.
4. Vá até o bloco **Movimentações do Cliente** e clique no ícone de **adicionar**.
5. Registre as informações ou anotações sobre o atendimento.
6. Clique em **Salvar** para salvar a anotação.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/kNzdxMZ9mQE>

Como editar anotações na ficha do cliente

Siga estas etapas para editar uma anotação na ficha de um cliente:

Instruções:

1. No menu, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Na listagem, localize o cliente (use a barra de pesquisa, se necessário).
3. Clique no nome do cliente para acessar sua ficha.
4. No bloco **Movimentações do Cliente**, clique na anotação que deseja editar.
5. Faça as alterações necessárias.
6. Clique em **Salvar** para atualizar a anotação.

Atenção: somente o criador da anotação pode editá-la.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/fpACFj5zeF8>

Como inativar um cliente

Siga estas etapas para inativar um cliente:

Instruções:

1. No menu, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Na listagem, localize o cliente (use a barra de pesquisa, se necessário).
3. Clique no nome do cliente para acessar sua ficha.
4. No bloco **Movimentações**, registre a inativação para manter o histórico completo.
5. Retorne à lista geral de clientes.
6. Clique no ícone de **Inativar** e confirme a ação.

Atenção: A inativação do cliente não afeta os processos, que continuarão ativos. Se necessário, inative os processos diretamente na ficha do cliente.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/T7RTUKZT5Yg>

Criar um agendamento vinculado ao cliente

Para criar um agendamento do cliente, siga as instruções abaixo:

1. Acesse o menu Clientes > **Pesquisar cliente**;
2. Na listagem, localize o cliente (se necessário, efetue uma pesquisa);
3. Clique sobre o nome do cliente;
4. Vá até o bloco de **movimentações do cliente** e clique no ícone de agendamento;
5. Insira as informações de seu agendamento;
6. Clique no botão **Salvar**.

Obs.: o agendamento ficará registrado na ficha e aparecerá em sua agenda na data marcada.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/g2zbop3m-Aw>

Ativar um cliente

Para ativar um cliente, siga as instruções abaixo:

1. Acesse o menu Clientes > **Pesquisar cliente**;
2. Clique no ícone de arquivo morto;
3. Na listagem, localize o cliente;
4. Clique no ícone para **ativá-lo** e confirme a sua ação;
5. Retorne para a listagem geral e clique sobre o nome do cliente;
6. Nas movimentações, é aconselhável que faça o registro para manter o histórico completo;

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/TUQY31Ttuo4>

Excluir anotações do cliente

Para excluir anotações em um cliente, siga as instruções abaixo:

1. Acesse o menu Clientes > **Pesquisar cliente**;
2. Na listagem, localize o cliente (se necessário, efetue uma pesquisa);
3. Clique sobre o nome do cliente;
4. Vá até o bloco de **movimentações do cliente** e localize a anotação;
5. Clique no ícone de **excluir** e confirme a ação.

Obs.: somente o criador da anotação pode excluí-la.

Assista:

<https://www.youtube.com/embed/LvQq30HqGdE>

Como ativar ou inativar um cliente

Aqui estão as instruções para **ativar** ou **inativar** um cliente no sistema:

Para ativar um cliente:

1. No menu, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Clique no **ícone de arquivo morto**.
3. Na listagem, localize o cliente.
4. Clique no ícone de **Ativar** e confirme a ação.
5. Retorne à listagem geral de clientes e clique no nome do cliente.
6. No bloco **Movimentações**, registre a ativação para manter o histórico completo.

Para inativar um cliente:

1. No menu, vá em **CLIENTES > Pesquisar cliente**.
2. Na listagem, localize o cliente (use a barra de pesquisa, se necessário).
3. Clique no nome do cliente para acessar sua ficha.
4. No bloco **Movimentações**, registre a inativação para manter o histórico completo.
5. Retorne à lista geral de clientes.
6. Clique no ícone de **Inativar** e confirme a ação.

Atenção: A inativação de um cliente não afeta os processos, que continuarão ativos. Caso necessário, inative os processos diretamente na ficha do cliente.

Controle de recepção

Controle de Recepção:

Gerencie o fluxo de clientes e visitantes

O **Controle de Recepção** permite que você gerencie e monitore o fluxo de pessoas que entram em seu escritório, incluindo tanto **clientes** quanto **potenciais clientes**.

Principais funcionalidades:

- **Monitoramento do fluxo de pessoas:** Controle quem está aguardando atendimento, quem já foi atendido e o tempo de permanência de cada visitante.
- **Gestão do tempo de espera:** Defina um **tempo máximo de espera** (por exemplo, 30 minutos). Caso o tempo seja ultrapassado, o sistema notificará automaticamente.
- **Relatórios gerenciais:** Extraia relatórios para saber quantas pessoas foram atendidas, quantas se tornaram clientes, quantas desistiram, o tempo médio de espera, entre outras estatísticas importantes.

Benefícios:

- Acompanhe de perto o atendimento no seu escritório.
- Melhore a experiência dos clientes e otimize o fluxo de atendimentos.
- Obtenha informações valiosas para a gestão do seu escritório.

Habilitar o controle de recepção

O Controle de Recepção pertence ao grupo de módulos especiais do software jurídico. Para utilizá-lo, é necessário que o usuário com perfil de ADMINISTRADOR, habilite-o e configure itens como, por exemplo, tempo de espera aguardando atendimento, em atendimento, recepções etc.

Para habilitar o controle de recepção, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu ADMINISTRAÇÃO >> Módulos Especiais;
2. Clique o item 1. Controle de Recepção;
3. Ative o módulo;
4. Defina as configurações especiais:
 - Tempo de espera do status aguardando atendimento.
 - Tempo de espera do status em atendimento.

Saiba mais: Determine qual o tempo máximo que alguém pode ficar aguardando atendimento em sua recepção, bem como qual o tempo máximo de atendimento, para fins gerenciais. Uma vez passado o tempo estipulado, o sistema automaticamente marcará em vermelho aquele cliente na lista, indicando que o tempo foi ultrapassado. Assim, fica visualmente fácil de identificá-los e, conforme o caso, prestar um atendimento mais rápido.

5. Clique no botão Alterar.

Obs.: O escritório ainda pode criar uma recepção.

A funcionalidade de criar recepção será útil somente no caso de seu escritório possuir, fisicamente, mais de uma recepção ou, ainda, no caso de você possuir mais do que um escritório físico, onde ambos utilizem o mesmo software. Nestes casos, você poderá criar recepções do tipo RECEPÇÃO PRINCIPAL e RECEPÇÃO SECUNDÁRIA (para o caso de mais de uma recepção no mesmo escritório) ou RECEPÇÃO ESCRITÓRIO X ou RECEPÇÃO ESCRITÓRIO Y (para o caso de mais de um escritório).

Importante: Uma vez habilitado, este módulo aparecerá no menu CLIENTES.

Registrar a chegada de um cliente

Para registrar a chegada de uma pessoa, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Controle de Recepção**;
2. Na opção Pesquisar e Cadastrar, digite o nome da pessoa;
3. Clique no botão **Pesquisar**.
 - Caso encontre o nome da listagem, clique sobre ele;
 - Caso o nome não apareça, preencha os campos nome e telefone;
4. No item Encaminhamento, defina:
 - Assunto (o software sugere alguns itens, tais como: cliente novo, geral, informação de processo e pagamento. O escritório pode criar novos itens);
 - Recepção (caso tenha inserido no menu Administração >> Módulos especiais);
 - Responsável (usuário do escritório que deverá atender o cliente).
5. Clique no botão **Salvar**.

Gerenciar o atendimento da recepção

Utilize os campos de pesquisa para identificar quem é o próximo a ser atendido, quem está esperando a mais tempo, etc. Você também usará a pesquisa para extrair relatórios gerenciais considerando determinados intervalos de datas.

Para dar andamento no atendimento, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Controle de Recepção**;
2. Em Pesquisa de Controle de Recepção, faça os filtros desejados;
3. Na listagem, você poderá alterar o status, responsável e assunto, clicando no respectivo link;

Obs.: Ao clicar sobre o nome do cliente o sistema sugere que você faça o cadastro dele, caso ainda não pertença à lista de clientes do software.

Controle de processos (movimentações)

Utilize este módulo para gerenciar todos aqueles processos que você tem interesse em fazer o acompanhamento dos andamentos processuais sem a necessidade de acessar os sites do Tribunais.

Aqui, serão listados os processos que tiveram o correto cadastramento do número do processo (formato CNJ) e através dela você poderá habilitar/desabilitar a captura, acompanhar como está o nível de sua franquia/plano contratado e ainda fazer upgrades diretamente via software.

É importante você saber também:

- **Não realizamos a captura de andamentos processuais em todos os sistemas disponíveis pelos Tribunais.** Por isso, é possível que alguns processos não tenham seus andamentos atualizados, mesmo estando cadastrados no sistema;
- A atualização dos processos cadastrados ocorre, em média e para os Tribunais em que a ferramenta está ativa, **duas vezes ao mês**. Desta forma, poderão ocorrer situações em que o Tribunal tenha disponibilizado uma nova movimentação processual e esta ainda não tenha sido capturada por nossa ferramenta.
- **A continuidade do serviço depende dos Tribunais.** Assim, a captura de determinado Tribunal poderá ser suspensa sem aviso prévio, por mudança da tecnologia efetuada pelo Tribunal ou ainda por bloqueios de segurança;
- Alguns sites de Tribunais possuem determinados **sistemas de segurança por captcha** (imagens ou letras a serem digitadas) que impossibilitam a consulta. Exemplos: Projudi PR e TRT 15;

Obs.: seus processos devem estar cadastrados com o número do processo (formato CNJ) correto.

Relatório de clientes

Relatório de clientes

Conhecendo a funcionalidade

Utilize esta função para pesquisar e extrair relatórios com os dados de seus clientes.

Imagine que você irá viajar e deseja telefonar ou visitar os clientes que lá residem, neste caso, faça os filtros necessário e gere um relatório em formato Excel.

Gerar relatório de clientes

Para gerar um relatório de clientes, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Relatório de Clientes**.
2. Pesquisa por um período entre datas e também o usuário que cadastrou o cliente (se desejar).
3. Escolha os filtros desejados.
4. Clique no botão **Pesquisar**.

Busca de processos

Neste menu, você poderá realizar a busca de seus processos através do número de inscrição na OAB. Além disso, em breve, teremos a captura individualizada da capa do processo através da busca por número de processo (formato CNJ) e também uma busca por lotes (onde você poderá inserir mais de um número de processo (formato CNJ)).

Para realizar a busca por número de OAB, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Busca de processos**
2. Clique no ícone de **adição (+)** e selecione o nome do advogado que deseja capturar (*a busca é permitida para somente um advogado*);
3. Após escolher o advogado, clique no botão **Cadastrar**;
4. Na listagem, você poderá acompanhar o **status** (buscando, encontrado e já cadastrado) de cada processo. Estes, servem para que possa identificar de forma mais clara quais estão buscando dados, quais já foram encontrados e estão aptos para que você cadastre e, ainda, os que você já tem cadastro no sistema.

Obs.: Você pode consultar seus clientes cadastrados através do menu Clientes >> Pesquisar cliente, ao digitar o nome desejado no campo de pesquisa.

Como realizar cadastros a partir da busca de processos

O INTEGRA classifica o resultado da busca em três status principais, sendo:

- **Buscando** (são processos inseridos na fila para tentativa de captura de dados)
- **Já cadastrado** (são aqueles que foram capturados porém já constam na lista de processos do sistema)
- **Encontrado** (este é o status em que você precisará atuar, ou seja, poderá analisar o resultado e cadastrar o processo em seu sistema, se desejar).

Para realizar cadastro do processos, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Busca de processos**
2. Na listagem, identifique os processos com o status "**Encontrado**" (se desejar, pode utilizar o filtro de status para isso);
3. Clique no ícone de **pasta** ao lado do status;
4. Na nova tela, você terá a informação dos dados que conseguimos localizar e também a listagem de *partes* envolvidas.
5. Selecione, na listagem, quem é o seu cliente e marque, se desejar, o nome dos adversos;
6. Clique no botão **Cadastrar**.
7. Pronto, o cadastro deste processo foi realizado.

Obs.: Ao realizar o cadastro do processo, a captura de seus andamentos será habilitada (desde que você tenha espaço em sua franquía). Você poderá desmarcar a captura e/ou fazer um upgrade em seu plano sempre que desejar.

Excluir um processo da busca de processos

É possível que a busca de processos pelo número da OAB traga processos que você não tenha interesse de cadastrar, como casos de clientes que não pertencem mais aos seus cuidados, casos de escritórios antigos que ainda estão em seu nome e/ou qualquer outra situação. Pensando nisso, criamos uma função onde você pode excluir da busca os processos que não tem interesse.

Para excluir um processo da busca de processos, siga as instruções abaixo:

1. No software, acesse o menu **CLIENTES >> Busca de processos**
2. Na listagem, identifique os processos que não deseja cadastrar;
3. Clique no ícone de **lixeira** ao lado do status;
4. Confirme a exclusão.
5. Pronto, a busca deste processo foi cancelada e ele não aparecerá mais na listagem.

Obs.: Ao realizar a exclusão de um processo da tela de busca, ele será direcionado para a Lixeira geral e você poderá restaurar sempre que desejar. Isso é útil caso você ou algum usuário exclua um processo erroneamente.