



# MANUAL DE RELACIONAMENTO *com o cliente*



Os manuais, em constante aperfeiçoamento, possuem uma série de procedimentos que garantem esta execução de qualidade dos serviços prestados aos clientes. Além de apresentar uma disciplina interna para todos os profissionais do Escritório, representam, antes de tudo, um compromisso com os clientes. Além dos manuais de procedimentos, a WCO Advocacia Internacional conta com um Código de Conduta com regras de Compliance que alicerçam a atuação do Escritório. O presente Manual de Relacionamento é a manifestação expressa com estes compromissos, apresentando aos clientes todos os seus direitos em relação à forma de prestação dos serviços contratados.

## ACOMPANHAMENTO DOS PROCESSOS ENVIO DE RELATÓRIOS

O cliente tem acesso ao acompanhamento dos processos e serviços pelo número de telefone (31) 999175662, bastando envio de mensagem. Também, todo início de mês enviamos via mensagem o andamento do processo ou serviço do cliente.

A WCO Advocacia Internacional garante a privacidade das informações, em um sistema seguro, com acesso apenas aos processos vinculados ao contrato de prestação de serviços.

Todos os processos serão integralmente digitalizados e estarão à disposição para consulta online.

O Escritório possui um programa de acompanhamento sistemático dos processos, evitando, na conveniência do cliente, longos períodos de ausência de movimentação.

Os clientes receberão ainda, por e-mail ou mensagem de texto, informativo sobre o andamento dos trabalhos de seu caso ou processo.



As audiências – e demais atos que demandem a participação de clientes ou testemunhas – serão avisadas com a antecedência mínima de 10 dias.

O cliente receberá, com a antecedência indicada, o dossiê da audiência, com todas as informações relevantes (local, horário, escopo da audiência, nomes das testemunhas, temas controvertidos etc.).

Sempre que o caso demandar, haverá reunião prévia para elucidar pontos importantes da audiência.

Os clientes podem reivindicar a participação de advogados do Escritório em reuniões pertinentes à execução do contrato de honorários, desde que previamente ajustado em contrato de prestação de serviços.

A definição do profissional para a participação levará em consideração a especialidade envolvida e, sempre que possível, a preferência manifestada pelos clientes.

Sempre que o conteúdo da reunião apontar a necessidade – o que deve ser a regra –, os advogados enviarão aos clientes uma ata simplificada que retrate o que restou combinado, atribuindo responsabilidades e prazos para autorizar um follow up eficiente.

Os advogados estão orientados a não portar telefones celulares durante as reuniões, evitando interrupções inoportunas.

O escritório de advocacia WCO Advocacia Internacional mantém um e-mail para o recebimento de sugestões e reclamações acerca de eventuais descumprimentos dos compromissos assumidos em contrato e em relação ao conteúdo deste Manual ([contato@wcoadvocacia.com.br](mailto:contato@wcoadvocacia.com.br)).

Os sócios do Escritório pessoalmente apresentarão resposta em relação às reclamações enviadas, procurando solucionar prontamente.

# CONFIDENCIALIDADE

Todos os profissionais integrantes do escritório comprometem-se, por escrito e de forma expressa, a guardar irrestrito sigilo em relação às informações vinculadas ao cumprimento do contrato com os clientes.



## CONTROLE DO TEMPO DEDICADO AOS SERVIÇOS EXECUTADOS

Mesmo em relação aos contratos que não têm pagamentos vinculados às horas trabalhadas, o Escritório mantém um time sheet, permitindo que os clientes acompanhem o tempo dedicado aos processos e trabalhos do consultivo.

Para os clientes que têm contrato de honorários por hora, haverá o envio mensal do relatório, com todas as informações pertinentes.



## NEWSLETTERS, INFORMATIVOS E MÍDIAS SOCIAIS

O Escritório enviará mensalmente, por e-mail ou canal de distribuição pelo Whatsapp, uma newsletter com notícias jurídicas de interesse dos clientes, agenda acadêmica dos advogados e artigos jurídicos.

Trimestralmente, o Escritório enviará o informativo impresso, com breves análises jurídicas também sobre temas de interesse dos clientes.

O Escritório mantém páginas atualizadas no Instagram e Jusbrasil, com artigos, publicações, agenda de eventos e informações jurídicas úteis. O conteúdo veiculado nas mídias sociais é pautado pela discrição e sobriedade, em estrito cumprimento do Código de Ética da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB).



## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Para aprimorar a qualidade da prestação dos serviços profissionais, pelo menos uma vez por ano, os clientes serão convidados a responder uma pesquisa de satisfação.

Os apontamentos da pesquisa provocam a adoção de melhores práticas pelo Escritório, sempre com o objetivo de aperfeiçoar a prestação de serviços. Os dados coletados são analisados e resultam em providências concretas para o atendimento das necessidades dos clientes.



## CUSTAS E DESPESAS

O cliente autorizará previamente as viagens necessárias à execução do contrato de honorários, avaliando, com o advogado, a necessidade e a pertinência do deslocamento.

Para realização de despesas com valores superiores a um salário mínimo os clientes serão previamente consultados, ressalvadas as hipóteses de excepcional urgência.

O cliente receberá mensalmente o relatório de custas judiciais e extrajudiciais, devidamente discriminado e acompanhado de todos os comprovantes.



O Escritório mantém um rigoroso sistema de controle de retorno dos telefonemas, mensagens e e-mails, exigindo dos advogados e consultores que, na hipótese de impossibilidade de pronto atendimento, o retorno seja realizado prioritariamente no mesmo dia. O retorno de telefonemas, mensagens e e-mails ocorrerá de segunda-feira a sexta-feira, de 08h30 às 17h30.

## **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

O Escritório funciona em dias úteis, entre 08h30 às 17h30, horário de Brasília.