Política de Atendimento

Planejar, Proteger, Prosperar

Política de Atendimento

Wolfacilitates Consulting & Management
Versão: 1.0 | Última atualização: 13/05/2025

1. OBJETIVO

Esta política estabelece os princípios, diretrizes e procedimentos que regem o atendimento ao cliente da Wolfacilitates Consulting & Management, promovendo uma experiência ética, humanizada, eficaz e juridicamente segura, em consonância com a nossa cultura de confiança, simbolismo e responsabilidade institucional.

2. PRINCÍPIOS NORTEADORES

O atendimento da Wolfacilitates é regido pelos seguintes pilares:

- **Clareza e Verdade**: Transparência em todas as interações, sem promessas ilusórias ou garantias irreais.
- **Cortesia e Respeito**: Atendimento cordial, atencioso e empático, independentemente da situação.
- **Personalização**: Foco total no perfil e nos objetivos do cliente, respeitando sua individualidade e momento financeiro.
- **Pontualidade e Eficiência**: Cumprimento rigoroso dos prazos estabelecidos, com canais ágeis de resposta.
- **Sigilo e Proteção de Dados**: Respeito integral à privacidade e à legislação (LGPD).
- **Cultura de Alcateia**: Cada cliente é acolhido como membro de uma comunidade estratégica, com reconhecimento e acompanhamento constante.

3. CANAL OFICIAL DE ATENDIMENTO

Os atendimentos da Wolfacilitates são realizados preferencialmente por meio dos seguintes canais:

- **E-mail institucional**: contato@wolfacilitates.com
- **Área de Membros**: via plataforma Quick Fin (para usuários ativos)
- **WhatsApp Corporativo**: (41) 99937-8224

*exclusivamente para orientações rápidas ou agendamentos

- **Consultorias e Assessoria**: realizadas via videoconferência ou presencialmente, mediante agendamento prévio

O atendimento por redes sociais (Instagram, LinkedIn, etc.) é limitado a interações institucionais e direcionamento para canais adequados.

4. HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- Segunda a Sexta-feira: das **9h às 18h** (horário de Brasília)
- Sábados, domingos e feriados: sem expediente (exceto em eventos agendados)

Chamadas ou mensagens fora do expediente serão respondidas no próximo dia útil.

5. PRAZOS DE RESPOSTA

- Mensagens e e-mails gerais: até 48 horas úteis
- Solicitações de agendamento ou reagendamento: até 24 horas úteis
- Demandas de suporte técnico (Quick Fin / Domus Lupi): até 72 horas úteis
- Reclamações formais ou críticas construtivas: resposta inicial em até 5 dias úteis, com posicionamento completo em até 10 dias úteis

6. METODOLOGIA DE ATENDIMENTO

A Wolfacilitates utiliza uma metodologia própria baseada em três níveis de atuação:

1. **Triagem Institucional**: Primeira resposta ao cliente, com acolhimento, escuta ativa e direcionamento adequado.
2. **Diagnóstico Financeiro**: Identificação técnica do problema, oportunidade ou objetivo do cliente, a ser validado na reunião de consultoria ou onboarding.
3. **Execução e Encaminhamento**: Realização prática dos serviços contratados, com geração de relatórios, materiais e entregas conforme o plano acordado.

Todos os atendimentos são registrados internamente no sistema Domus Lupi, com base em critérios de rastreabilidade, segurança e melhoria contínua.

7. PRIVACIDADE E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Todos os atendimentos seguem rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Nenhum dado pessoal ou sensível é compartilhado com terceiros sem consentimento explícito. O histórico do atendimento é armazenado com acesso restrito e controle de autenticação.

Caso o cliente deseje solicitar **acesso, retificação ou exclusão** dos dados vinculados ao seu atendimento, poderá fazê-lo pelo canal: privacidade@wolfacilitates.com

8. ESCALONAMENTO E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Se um atendimento não for resolvido satisfatoriamente, o cliente poderá solicitar escalonamento para instâncias superiores, como:

- Líder da Consultoria ou Assessoria
- Coordenador Institucional
- Comitê Interno de Qualidade
- Mediação Institucional (antes de via judicial)

A Wolfacilitates prioriza soluções construtivas, respeitosas e proativas.

9. CONDUTA E LIMITES NO RELACIONAMENTO

Não serão tolerados comportamentos abusivos, ofensivos ou manipuladores por parte de qualquer cliente. Situações que envolvam assédio, ameaças, exigências impraticáveis ou conduta antiética poderão acarretar em:

- Advertência formal
- Bloqueio de atendimento por tempo determinado
- Cancelamento unilateral do contrato, com justificativa documentada

Da mesma forma, a equipe da Wolfacilitates é orientada a agir com ética e respeito incondicional em toda e qualquer situação.

10. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

Esta política será revisada periodicamente para se manter atualizada com as leis brasileiras, práticas do mercado e evolução da empresa. A versão mais recente estará sempre disponível na aba "Legal" do site institucional.