

AGÊNCIA SEGUNDO MARKETING

MANUAL DE BOA CONVIVÊNCIA

# Como a gente trabalha junto com você

Alguns combinados simples pra nossa parceria fluir leve, com clareza dos dois lados e sem ruído pelo caminho.

PARCERIA

TRANSPARÊNCIA

TRABALHO DE 4 MÃOS

## Bem-vindo à parceria 🤝

Nós montamos esse guia rápido com muito carinho, e nada aqui é regra rígida. São só alguns combinados pra que o trabalho aconteça do jeito que você merece: com organização, transparência e leveza.

Nosso trabalho é de **quatro mãos**: estamos prontos pra fazer acontecer junto com você. Quando todo mundo conhece os combinados, tudo flui melhor e os resultados aparecem mais rápido. Bora?

# Como tudo funciona por aqui

1

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

### Estamos por aqui de segunda a sexta

Nosso time atende de **segunda a sexta, das 8h às 18h**. Nos fins de semana a gente recarrega as energias pra voltar com tudo. Então qualquer mensagem enviada no sábado ou domingo a gente responde já no próximo dia útil. Pode mandar tranquilo que não vai se perder!

2

## TEMPO DE RESPOSTA

### Você nunca fica no vácuo

Dentro do horário de atendimento, a gente não deixa o grupo mais de **2 horas sem resposta**. A única exceção é a **manhã de segunda-feira**: é quando o time inteiro para pra nossa reunião de alinhamento e organiza a semana pra entregar o melhor pra você. Logo depois, já voltamos a responder normalmente.

3

## PRAZOS DAS DEMANDAS

### Tempo pra entregar com capricho

Toda demanda tem um **prazo mínimo de 3 dias** pra ser desenvolvida com a qualidade que ela merece. Quando uma tarefa pede mais tempo, nossa gestora de contas avisa o prazo certinho, assim você sempre sabe quando esperar.

#### NA PRÁTICA

Uma demanda solicitada na **segunda-feira** volta pra sua aprovação na **quinta-feira**.

4

## RELATÓRIO MENSAL

### Transparência todo dia 05

Todo **dia 05 de cada mês** você recebe um relatório completo **por e-mail**: tudo o que produzimos pra você no período, as horas trabalhadas no mês e as métricas dos resultados.

5

#### TRABALHO DE QUATRO MÃOS

### Nós fazemos junto com você

Aqui o resultado é construído a quatro mãos. Estamos totalmente dispostos a fazer acontecer ao seu lado. E, pra isso dar certo, contamos com você pra **respeitar os prazos** e **responder aos pedidos da equipe**.

Quando um pedido nosso fica parado esperando você, o prazo da entrega também acaba travando. Combinado bom é combinado que funciona dos dois lados. 😊

6

#### COMEÇANDO JUNTOS

### Quanto mais perto, melhor

Logo no começo, vamos pedir alguns materiais pra colocar o trabalho de pé. E ao longo da parceria, vamos precisar de você pra **aprovar entregas** e **participar das reuniões**.

**Quanto mais inserido você estiver no processo, maiores as chances de tudo dar certo.** Esse trabalho é seu também, e a gente adora quando você participa.

## Combinados que fazem a parceria voar.

Esse guia existe pra simplificar, nunca pra complicar. Com clareza de parte a parte, sobra mais tempo pra fazer o que importa de verdade: levar a sua marca cada vez mais longe. Conte com a gente, um SEGUNDO de cada vez.

#### Agência SEGUNDO Marketing

Edifício Americana Office Tower  
R. Santa Teresa, 56 - 7º Andar / Sala 702  
Vila Belvedere, Americana - SP - 13473-090

#### Contato

lucas@segundodesign.com  
(19) 9.9623-3865

Manual de Boa Convivência · material de boas-vindas ao cliente