

## REGIMENTO DE CONDUTAS, PROCESSOS E RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Prezado cliente, com o intuito de lhe deixar cada vez mais satisfeito, nos conhecer melhor e conseguirmos atingir sempre as suas expectativas, segue um informativo sobre nossas condutas, procedimentos, prazos e metas estabelecidos aqui no Escritório Domínio Contabilidade:

### 1) Com relação aos prazos e formas de entrega de nossos serviços de Departamento Pessoal

- *Folhas de pagamento e Encargos trabalhistas:* Temos a meta de entregar todas as folhas de pagamento, guias de INSS e FGTS até o 3º dia útil de cada mês para todos os nossos clientes. Essa meta só é possível de ser cumprida se o cliente nos entregar as informações de horas extras, comissões, faltas e demais variáveis, preferencialmente até o dia 26 de cada mês-competência ou no máximo até o último dia útil do mês-competência das folhas. As variáveis de horas extras, faltas, comissões, etc. devem ser encaminhadas ao Escritório, através dos chamados da área do cliente em nosso site ([www.escriitoriodominio.com.br](http://www.escriitoriodominio.com.br)) ou através dos e-mails do Departamento Pessoal;

- *Rescisões:* 5 dias após a solicitação do cliente. As rescisões devem ser solicitadas através dos chamados da **área do cliente** em nosso site ou por e-mail endereçado para o setor de Departamento Pessoal, contendo as informações constantes no formulário de demissões que encontra-se em nosso site.

- *Admissões:* Prazo de entrega de 48h úteis após a solicitação do cliente. As admissões devem ser solicitadas através dos chamados da **área do cliente** em nosso site ou por e-mail endereçado para o setor de Departamento Pessoal, com as informações constantes no formulário de admissões que encontra-se em nosso site. Como a legislação trabalhista já prevê e agora com o vigor e o rigor do e-Social, não é possível fazer admissões com datas retroativas, logo a solicitação deve chegar ao Escritório 48h antes do primeiro dia de trabalho do colaborador.

- *Afastamentos temporários:* Quando se tratar de férias 5 dias após a solicitação. A solicitação das férias deve ser feita através dos chamados da **área do cliente** em nosso site ou por e-mail endereçado para o setor de Departamento Pessoal com pelo menos 30 dias de antecedência ao 1º dia do gozo das férias; quando se tratar de demais afastamentos (como por força de doença) até 5 dias após a solicitação. A solicitação de afastamento por força de doença ou acidente de trabalho, deve ser feita no dia em que o colaborador apresentar o atestado, através da área do cliente no nosso site, ou pelos e-mails do Departamento Pessoal do Escritório.

### 2) Prazos e forma de entrega dos nossos serviços de Departamento Fiscal

– *Entrega das guias de ICMS, PIS, COFINS, IRPJ, CSLL, ISSQN, Simples Nacional e demais tributos:* Temos a meta de entregar todas as Guias de Tributos dos clientes, no máximo até três dias antes do prazo de vencimento (ICMS dia 12, Simples dia 20, ISSQN 20, IPI 25, PIS e COFINS 25, IRPJ e CSLL ultimo dia útil do mês de pagamento) desde que nossos clientes nos entreguem as informações fiscais (Notas de entradas e de saídas) até o dia 03 de cada mês. As informações devem vir preferencialmente de forma virtual através da **área do cliente**, no nosso site, ou pelos e-mails do Departamento Fiscal. Caso o cliente ainda esteja optando pela entrega das informações por meio físico, deverá, preferencialmente, se deslocar até o Escritório Domínio para entrega do malote, ou solicitar que façamos a busca através de nosso serviço terceirizado de coletas e entregas de documentos.

### **3) Prazos e formas de entrega de documentos efetivamente contábeis como relatórios, balanços, balancetes e DRE's**

Comprometemos-nos entregar o documento solicitado até 24h úteis após a solicitação do cliente, desde que todos os documentos que sirvam de base para o processamento do serviço tenham chegado ao Escritório dentro dos prazos previstos em nosso contrato de prestação de serviços e mencionados nos itens acima.

Obs: balancetes, balanços e DRE's, poderão ter sempre uma defasagem de sua data base de até 60 dias da data da solicitação. A solicitação deverá ser feita pela **área do cliente** em nosso site ou pelos e-mails do Departamento Contábil. A entrega será feita sempre pela área do cliente.

### **4) Prazos e formas de entrega de documentos físicos que o cliente enviou para o Escritório contabilizar**

O cliente deve solicitar o documento físico (boletos, guias, taxas, Notas Fiscais, etc.) através da **área do cliente** ou através dos e-mails [deptocontabil1@escritoriodomínio.com.br](mailto:deptocontabil1@escritoriodomínio.com.br) ou [deptofiscal1@escritoriodomínio.com.br](mailto:deptofiscal1@escritoriodomínio.com.br). O documento será enviado fisicamente às quartas-feiras ou sextas-feiras à tarde, através do serviço de entregas terceirizado do Escritório, digitalmente pela área do cliente, ou como resposta à solicitação por e-mail, até o final do dia da solicitação.

Sempre que tiver alguma dúvida, entre em contato conosco pelos seguintes canais:

Telefones: (54) 3232.4740 | (54) 3232.2651

Email: [contato@escritoriodomínio.com.br](mailto:contato@escritoriodomínio.com.br)