

## 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 que conseguimos cumprir 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, e FGTS até o 3º dia útil de cada mês e as guias de INSS, até o dia 15 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 encaminhados ao Escritório, através do lançamento das Rubricas no **Portal do Cliente (Onvio)** em nosso site ([www.escriitoriodominio.com.br](http://www.escriitoriodominio.com.br)).

– *Rescisões:* 5 dias após a solicitação do cliente. As rescisões devem ser solicitadas através dos chamados do **Portal do Cliente (Onvio)** em nosso site, contendo as informações solicitadas pelo aplicativo.

– *Admissões:* Prazo de entrega de 48h úteis após a solicitação do cliente. As admissões devem ser solicitadas através do **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site, com as informações solicitadas pelo aplicativo. 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 entregamos em até 5 dias após a solicitação. A solicitação das férias deve ser feita através dos chamados do **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site, com as informações solicitadas pelo aplicativo, 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 do **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site, com as informações solicitadas pelo aplicativo.

## **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 último 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 do **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site. 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.

- *Orientações e consultorias para emissão de Notas Fiscais e cálculos de tributos:* O principal canal de orientações fiscais e tributárias (para emissões de Notas Fiscais, entradas de notas fiscais e cálculos de tributos) ao cliente é o **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site. No Portal o cliente deverá abrir uma “Solicitação Geral” e explicar o que precisa que seja feito. O Escritório entregará as respostas às solicitações, até o final do dia da solicitação para o Cliente, desde que a resposta não demande mais tempo de estudo por parte da equipe do Dep. Fiscal do Escritório e desde que a solicitação seja feita até às 12h. A Solicitação que for realizada no turno da tarde (após às 13:30), a resposta se dará até o término do dia útil seguinte. Se o atendimento for urgente, não puder esperar a resposta pelo Portal do Cliente, o cliente deve ligar para os telefones 5432324740 ou 5432322651 e solicitar o atendimento, aguardando a fila de espera (se houver). Em ambos os casos a equipe do Escritório dará as orientações preferencialmente por escrito nas solicitações gerais do Portal ou pelo telefone e irá acessar remotamente o computador do cliente que está fazendo o processo fiscal se o cliente permitir/desejar.

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

Comprometemo-nos a 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 do **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site. A entrega será feita sempre pelo **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site.

#### **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 do **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site, com as informações solicitadas pelo aplicativo. O documento será enviado fisicamente às quartas-feiras ou sextas-feiras à tarde, através do serviço de entregas terceirizado do Escritório e digitalmente do **Portal do Cliente (Onvio)**, em nosso site, com as informações solicitadas pelo aplicativo 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**

Whatsapp: **(54) 984041378**

Email: **contato@escritoriodomínio.com.br**