

SLA – DEPARTAMENTO OPERACIONAL

Service Level Agreement (SLA) – TM Associados

Objetivo

O Acordo de Nível de Serviço (“*Service Level Agreement - SLA*”), representa compromissos estabelecidos entre Integrantes e Clientes, delineando os parâmetros essenciais para garantir a prestação eficaz e eficiente dos serviços pelo TM Associados.

O cumprimento estrito do SLA é vital para cultivar a confiança entre as partes envolvidas. O SLA não é apenas um documento formal, mas sim um guia que solidifica a relação contratual, assegurando que os serviços atendam ou superem as necessidades do Cliente. A transparência e a comunicação são elementos fundamentais para o sucesso nesse processo, pois qualquer desvio do SLA deve ser comunicado prontamente, com explicações claras e, quando necessário, planos de ação corretiva.

Este documento visa, então, definir padrões de atendimento ao cliente, de trabalhos das áreas consultiva, contenciosa, tributária e trabalhista do Departamento Operacional, de modo a atingir um maior nível de satisfação dos Clientes.

1. RECEBIMENTO DE DOCUMENTOS, INFORMAÇÕES E SOLICITAÇÕES DE DEMANDAS

O meio de comunicação oficial do TM Associados, para recebimento de documentos, informações e/ou solicitações de demandas dos Clientes, é o e-mail institucional e o telefone, fixo e/ou móvel, do TM Associados.

Em casos excepcionais, fica autorizado o recebimento de documentos e informações dos Clientes através de WhatsApp institucional (BRADIAL). Em seguida, no entanto, deve o Integrante formalizar este recebimento através do e-mail institucional.

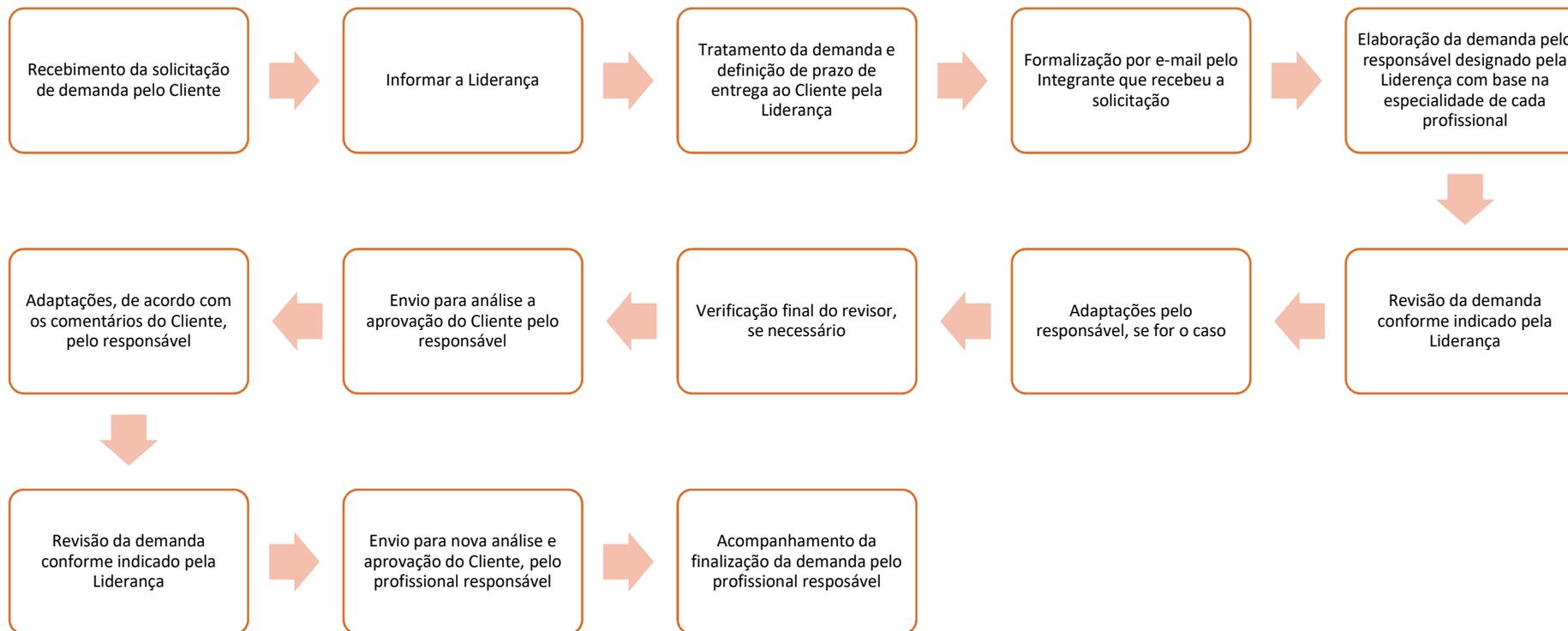
Em caso de solicitações de trabalhos, independente do canal em que recebida, os Integrantes deverão, primeiramente, informar a liderança respectiva, que informará o prazo de entrega e os documentos necessários para execução da tarefa. Após, o Integrante deverá formalizar o recebimento da demanda por e-mail, oportunidade em que serão solicitados os documentos necessários e informada a previsão de entrega do trabalho, conforme alinhado previamente com a liderança respectiva.

1.1. PRAZO DE RESPOSTA DE E-MAILS

Todos os e-mails recebidos deverão ser respondidos em, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas contadas de seu recebimento.

1.2. PROCEDIMENTO INTERNO DE TRATAMENTO DE DEMANDAS

A demanda de um trabalho deve seguir o seguinte processo interno:



Após o envio da demanda ao Cliente, através do e-mail corporativo, reuniões e/ou qualquer outro meio de comunicação, o responsável pela demanda deverá realizar o acompanhamento junto ao Cliente da seguinte forma, salvo casos urgentes:

Prazo de Acompanhamento Pós-Entrega	
Primeiro retorno	7 dias após o envio do trabalho
Segundo retorno	15 dias após o envio do trabalho

Terceiro retorno	1 mês após o envio do trabalho
Caso o cliente não nos retorne no prazo supracitado, o profissional responsável deverá enviar um e-mail ao cliente informando que o trabalho será concluído internamente	

O TM Associados não se responsabiliza pela não utilização do trabalho entregue ao Cliente e/ou pela ausência ou demora de retorno pelo Cliente.

2. PRAZOS DE ENTREGA DE TRABALHOS

Prazo de Entrega			
Urgência	Alta Complexidade	Média Complexidade	Baixa Complexidade
Mínimo 24 horas	Mínimo 15 dias	Mínimo 7 dias	Mínimo 5 dias
Prazo contado a partir da solicitação do trabalho e/ou do envio de documentos ou informações pelo Cliente, o que ocorrer por último.			

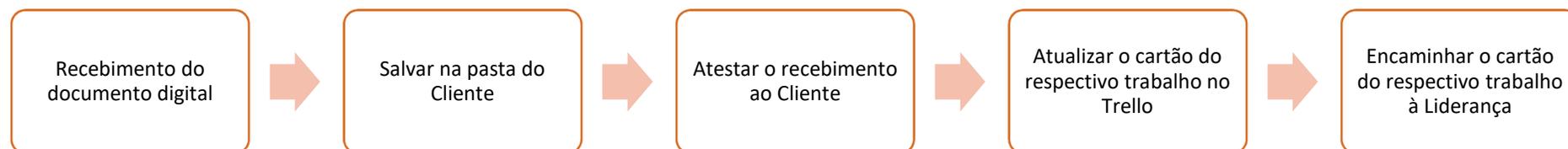
O TM Associados poderá modificar os prazos de entrega acima citados a depender do caso, urgência do cliente e, ainda, do volume de demandas no momento da solicitação da demanda pelo Cliente.

Eventual modificação do prazo de entrega deverá ser alinhada com o Cliente.

3. TRATAMENTO DE DOCUMENTOS

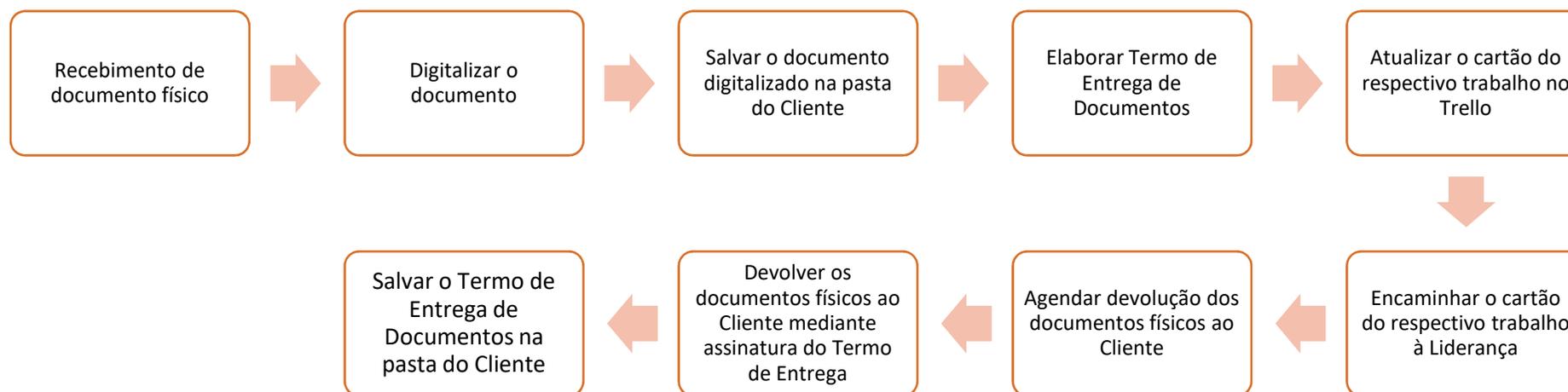
3.1. DOCUMENTOS DIGITAIS

Os documentos digitais recebidos devem receber o seguinte tratamento:



3.2. DOCUMENTOS FÍSICOS

Os documentos físicos recebidos devem receber o seguinte tratamento:



O TM Associados não guarda ou arquiva documentos físicos, sendo que, necessariamente, todos os documentos físicos recebidos devem ser devolvidos ao Cliente.

4. DOMICÍLIO JUDICIAL ELETRÔNICO (DJE) e DOMICÍLIO ELETRÔNICO TRABALHISTA (DET)

4.1. DOMICÍLIO JUDICIAL ELETRÔNICO (DJE)

O Domicílio Judicial Eletrônico (DJE) é um sistema implementado pelo Poder Judiciário que permite a comunicação oficial de atos processuais por meio digital. Através deste sistema, as intimações, notificações e outras comunicações processuais são realizadas eletronicamente, dispensando o uso de documentos físicos e visando aumentar a eficiência, celeridade e segurança das comunicações judiciais.

Atenção aos prazos para ler e dar ciência das comunicações no DJE:

- 03 (três) dias úteis após o envio de citações pelos tribunais;
- 10 (dez) dias corridos para intimações.

Aparte ré que deixar de confirmar o recebimento de citação encaminhadas ao DJE no prazo acima informado e não justificar a ausência estará sujeita a multa de 5% (cinco por cento) do valor da causa, por ato atentatório à dignidade da justiça.

O TM Associados não se responsabiliza por qualquer perda de prazo ou prejuízo decorrente da falta de comunicação por parte do Cliente sobre as intimações, citações ou notificações recebidas eletronicamente. Logo, a diligência da prestação da informação é crucial para a nossa adequada condução do processo judicial.

4.2. DOMICÍLIO ELETRÔNICO TRABALHISTA (DET)

O Domicílio Eletrônico Trabalhista (DET), criado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), é uma plataforma digital obrigatória para todos os empregadores, pessoas físicas e jurídicas, exceto microempreendedores individuais (MEIs) e empregadores domésticos, cuja obrigatoriedade foi prorrogada para 1º de agosto de 2024.

O DET trata-se de uma ferramenta importante para a comunicação eficiente e segura entre o Ministério do Trabalho e Emprego e os empregadores, facilitando o cumprimento de obrigações trabalhistas e a recepção de informações relevantes.

Por meio do DET, os empregadores podem enviar documentação eletrônica exigida em ações fiscais e apresentar defesas ou recursos em processos administrativos com maior facilidade. Os comunicados enviados pelo DET têm valor legal, eliminando a necessidade de notificações por correio, Diário Oficial ou outros meios.

A finalidade do DET é de atender ao artigo 628-A da CLT, que instituiu a comunicação eletrônica entre a Auditoria-Fiscal do Trabalho e o empregador.

Todos os CPF's e CNPJ's já possuem o cadastro no DET, devendo, neste momento de implantação, realizar a atualização cadastral. O DET se aplica a todos que estão sujeitos à inspeção do trabalho, independentemente de terem ou não empregados.

Ressaltamos que a responsabilidade pela atualização do cadastro no sistema, consulta e acompanhamento das notificações e autuações recebidas através do portal DET é exclusiva das empresas, sendo fundamental manter-se atento as comunicações recebidas e o envio de informações recebidas para o TM Associados em tempo hábil, de forma a minimizar possíveis penalidades a serem impostas.

O DET pode ser acessado pelo seguinte endereço eletrônico: - Link: <https://det.sit.trabalho.gov.br/login?r=%2Fservicos>

CONCLUSÃO

O cumprimento deste SLA vai além da simples aderência a prazos e métricas, uma vez que também requer uma abordagem proativa dos Integrantes do TM Associados para identificar potenciais desafios e antecipar-se a eles.

O cumprimento deste SLA é obrigatório, sendo que, em caso de descumprimento, poderá o Integrante ser advertido.

*** última atualização realizada em 11/07/2024 ***