

POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO E ATENDIMENTO AO CLIENTE



Ao contratar os serviços do escritório, o cliente se compromete a observar as seguintes regras de atendimento:

SOBRE HORÁRIOS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO:

Horário de atendimento:

Das 9:00 às 18:00h, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados.

E-mails e mensagens recebidas fora do horário de expediente:

Serão respondidas no dia útil seguinte, durante nosso expediente.

E-mail: canal oficial de contato:

juridico@truzzi.com.br

Toda demanda deve ser formalizada através do e-mail juridico@truzzi.com.br.

A contagem de SLA, o registro formal e o histórico de atendimento somente são válidos após envio para este endereço.

Tempo de resposta para solicitações (SLA mínimo):

03 a 05 dias úteis, a contar da data de recebimento da demanda (por e-mail juridico@truzzi.com.br). Casos mais complexos poderão ter prazos de retorno diferenciados, combinados diretamente com o cliente.

Uso do WhatsApp:

O WhatsApp não é um canal oficial para abertura de demandas. É permitido somente para:

- agilizar comunicações referentes a demandas previamente registradas via e-mail;
- trocas rápidas e complementares.

Não é permitido para:

- abertura de demandas,
- envio de documentos,
- solicitações formais,
- envio de materiais sensíveis.

Mensagens enviadas via WhatsApp não geram SLA e não são consideradas registros oficiais.



Solicitamos aos clientes que priorizem a comunicação por e-mail, pois assim conseguimos manter a segurança, organização e qualidade do atendimento, bem como otimizamos nosso trabalho.

REGRAS DE COMUNICAÇÃO

01	02	03
Canal oficial Nosso canal oficial de comunicação é o E-MAIL . Toda a comunicação efetuada através de nossos e-mails @truzzi.com.br é mais segura e íntegra, além do que isso nos permite a priorização das demandas, a organização do nosso trabalho e otimização do tempo, propiciando assim um atendimento de melhor qualidade a todos.	Prazo de resposta: E-mails Nós conferimos nossos e-mails todos os dias, e respondemos dentro do período de 24h a 48h em média , conforme a prioridade e complexidade do assunto.	Escopo do SLA Aplica-se a: • Demandas relacionadas ao objeto do contrato/proposta. Não se aplica a: • Demandas ou novas solicitações fora do escopo do contrato/proposta; • Atividades de programa de adequação à LGPD (seguem cronograma acordado), • Mensagens via WhatsApp, • Pedidos informais, • Comunicações que não sejam registradas pelo e-mail oficial.
04	05	06
Documentos e anexos Documentos e anexos enviados via WhatsApp (ou outros apps) serão desconsiderados . Todos os arquivos devem ser enviados via e-mail juridico@truzzi.com.br , garantindo integridade, rastreabilidade e segurança.	Mensagens de áudio Áudios no WhatsApp podem ser utilizados, mas o conteúdo principal deve estar no e-mail , sendo o áudio apenas complementar.	Disponibilidade online Não ficamos online o tempo todo, pois temos momentos de foco para execução de nossas atividades diárias. Você poderá enviar suas mensagens a qualquer horário, contudo, responderemos dentro do nosso expediente.
07	08	09
Reuniões online • Devem ser agendadas previamente. • Caso seja necessário desmarcar, deve ser feito com mínimo 24h de antecedência. • Cancelamentos fora desse prazo implicam cobrança integral da hora reservada, devido à alocação dos envolvidos.	Reuniões presenciais • Devem ser agendadas previamente, com antecedência mínima de 15 dias. • Para realização de reuniões presenciais, há cobrança de custos adicionais e despesas de deslocamento.	Compromisso com a qualidade Este compromisso garante: atendimento consistente e previsível; rastreabilidade e evidências em auditoria; melhoria contínua baseada em indicadores de qualidade; proteção a dados sensíveis e comunicação segura; confiabilidade e eficiência operacional.