

Queremos continuar a ser a empresa de referência na prestação de serviços essenciais às pessoas, aos edifícios e às cidades, criando valor social e oferecendo um atendimento de qualidade em todas as áreas em que operamos. O nosso compromisso nasce da vocação de serviço e do trabalho profissional e responsável dos nossos colaboradores, bem como das pessoas que connosco colaboram em todas as empresas da Clece e suas filiais.

Esforçamo-nos todos os dias por conhecer as necessidades reais das pessoas, das suas famílias, dos nossos clientes institucionais e das Administrações Públicas para as quais trabalhamos. Esta proximidade permite-nos oferecer soluções adaptadas, melhorar continuamente os nossos serviços e reforçar a confiança que depositam em nós.

O nosso propósito é tornar a vida das pessoas mais fácil, segura e digna, atuando com sensibilidade e respeito em áreas tão relevantes como a assistência social, educativa, socio-sanitária, aeroportuária, segurança, limpeza, manutenção, serviços ambientais e cuidados a pessoas idosas. Queremos acompanhar quem depende dos nossos serviços, promovendo o seu bem-estar e garantindo sempre os mais elevados padrões de qualidade, acessibilidade e atendimento humano.

Na Clece acreditamos num modelo de gestão que combina eficiência operacional, responsabilidade social e um firme compromisso com as pessoas, especialmente com quem se encontra em situação de vulnerabilidade. Por isso, promovemos a inclusão laboral, o cuidado dos nossos profissionais e uma cultura baseada na ética, na transparência e na melhoria contínua.

Índice

DIRETRIZES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA CLECE E FILIAIS

1. Compromisso da Clece com o Atendimento ao Cliente
2. Diretrizes Corporativas do Serviço de Atendimento ao Cliente
3. Modelo Corporativo Unificado

DIRETRIZES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE DA CLECE E FILIAIS

Documento corporativo · Lei 10/2025 · Versão Web

1. Compromisso da Clece com o Atendimento ao Cliente

A Clece, enquanto empresa líder em serviços essenciais para administrações públicas e entidades privadas, assume o compromisso de garantir um atendimento próximo, acessível, humano e em conformidade com os requisitos da Lei 10/2025. Este documento reúne as diretrizes corporativas que orientam a gestão do Serviço de Atendimento ao Cliente na Clece e filiais.

Estas diretrizes são aplicadas de forma homogénea em todas as áreas, territórios e divisões, garantindo um modelo único de qualidade e acessibilidade.

2. Diretrizes Corporativas do Serviço de Atendimento ao Cliente

2.1. **Garantir canais gratuitos e acessíveis: telefone, correio eletrónico, formulário, endereço postal e mensagens escritas.**

2.2. Apresentar a informação do Serviço de Atendimento ao Cliente na página inicial de forma visível e destacada.

2.3. Identificar as queixas e reclamações com um código de referência para o acompanhamento de cada caso.

2.4. **Página Web com linguagem clara, leitura fácil e elementos visuais acessíveis. As nossas páginas web utilizam diversas tecnologias para serem o mais acessíveis possível. Utilizamos uma interface de acessibilidade que permite às pessoas com deficiências específicas adaptar a interface de utilizador às suas necessidades particulares.**

2.5. **Prestar atendimento nas línguas cooficiais sempre que seja obrigatório, garantindo o atendimento em castelhano ou em qualquer uma das línguas oficiais da comunidade autónoma onde o serviço seja prestado.**

2.6. **Tratar cada queixa ou reclamação de forma individualizada, equitativa, objetiva, honesta e imparcial, através do procedimento interno de gestão de queixas e reclamações.**

2.7. **Promover um tratamento justo e não discriminatório, em razão da raça, cor, nacionalidade, origem social, idade, género, estado civil, orientação sexual, ideologia, opiniões políticas, religião ou qualquer outra condição pessoal, física ou social.**

2.8. Gerir as fases do processo com a perspetiva de orientar a clientela. Ser recetivos ao feedback e demonstrar compromisso com uma resolução eficaz e eficiente.

2.9. **Resolver queixas e reclamações no prazo máximo de 15 dias úteis e de 5 dias para faturação de cobranças indevidas.**

2.10. Garantir o acesso a atendimento humano e evitar que a automatização impeça um atendimento personalizado quando este seja necessário.

2.11. **Informar sobre os sistemas de resolução alternativa de litígios ou conflitos.**

2.12. **Separar o Serviço de Atendimento ao Cliente das unidades operacionais.**

2.13. **Garantir a confidencialidade dos dados pessoais. Comprometemo-nos a não os divulgar a terceiros, salvo com o consentimento do cliente, por obrigação legal ou em cumprimento de decisões judiciais ou administrativas.**

2.14. **Formar as pessoas que trabalham com os clientes para melhorar as suas competências e eficácia.**

2.15. Assegurar o compromisso com o acompanhamento e a melhoria contínua dos processos de gestão de queixas e reclamações.

2.16. **Dispor de sistemas de gestão da qualidade.**

3. Modelo Corporativo Unificado

Estas diretrizes são de aplicação obrigatória, exclusivamente em Espanha, a todas as empresas, divisões e Direções Regionais da Clece e suas filiais que operem em território espanhol. Constituem o quadro oficial do Serviço de Atendimento ao Cliente **em Espanha**, em conformidade com o estabelecido na Lei 10/2025, de 26 de dezembro, e deverão ser incorporadas nas páginas web corporativas, nos procedimentos internos e em toda a documentação associada a contratos e propostas dirigidas a consumidores e utilizadores finais **em Espanha**.

Para qualquer dúvida, revisão ou atualização do modelo do Serviço de Atendimento ao Cliente **aplicável em Espanha**, a Unidade de Atendimento ao Cliente (UAC) é o órgão responsável e coordenará com as áreas envolvidas a correta aplicação destes requisitos.

Unidade de Atendimento ao Cliente

UNIDAD DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA UAC