



CARTA DOS DIREITOS DO CLIENTE

2010

APRESENTAÇÃO

A gestão da qualidade das organizações da economia social inspira-se em orientações normativas, corporizadas em Normas da Qualidade internacionalmente reconhecidas, e em orientações normativas relacionais, corporizadas em Cartas Universais, Códigos e em legislação. É neste ponto de encontro entre as orientações de gestão e as orientações de actuação que as organizações desenham a sua missão e estratégia, os seus procedimentos e práticas, em ordem à realização dos ideais da solidariedade social.

A presente CARTA DOS DIREITOS DO CLIENTE é inspiradora das práticas da qualidade na CERCI-LAMAS, proporcionando equilibrada articulação entre a eficácia e a eficiência, entre a missão e a actuação, propiciadora de desejável equilíbrio entre a qualidade e a racionalidade solidária.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Fontes normativas

A Carta dos Direitos do Cliente inspira-se no conteúdo de diversas fontes normativas que procura integrar e materializar. Serviram de base à sua redacção os seguintes documentos: Declaração Universal dos Direitos do Homem; Carta Social Europeia; Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência; Constituição da República Portuguesa; Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência – Lei nº 38/2004 de 18 de Agosto; Norma NP EN ISO 9001:2000 Sistemas de Gestão da Qualidade; Norma NP EN ISO 14001:1999 Sistemas de Gestão Ambiental; Norma OHSAS 18001:1999 Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional; Norma SA 8000 (Responsabilidade Social); Código do Trabalho – Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro; Higiene e saúde no trabalho - Directiva nº 89/391/CEE, vertida no Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de Novembro; Acessibilidade nos Edifícios Públicos, Equipamentos Colectivos e Via Pública – Decreto-lei nº 163/2006 de 8 de Agosto; Regulamento (CE) nº 852/2004, de 29 de Abril; Protecção de dados pessoais - Lei nº 67/98 de 26 de Outubro.

Artigo 2º

Objecto e Âmbito

- a) A Cerci-Lamas é uma cooperativa de solidariedade social sem fins lucrativos. A sua missão é promover a inclusão social das pessoas vulneráveis, através do desenvolvimento pessoal guiado pelos valores da autonomia, da responsabilidade, da qualidade de vida, da confidencialidade, do rigor, da privacidade, da integridade e da solidariedade.
- b) A sua gestão respeita os princípios exarados nesta carta, sem qualquer discriminação pessoal dos seus públicos – clientes, colaboradores, dirigentes e cooperadores. Todos eles gozam de igualdade de direitos e deveres, independentemente do género, idade, condição económica, estado civil, credo religioso, etnia, origem geográfica, residência e preferência política.
- c) Esta carta constitui fonte de orientação normativa para a prestação de serviços pela Cerci-Lamas. É fundadora de processos e práticas de gestão, corporiza o conjunto de princípios

adoptados como guias de conduta nos planos organizacional e pessoal. É usado como entrada para a definição da política da qualidade da organização. Enquanto referencial aberto, é passível de ser melhorado e ajustado à evolução social.

d) Nenhum dos princípios aqui expressos pode ser usado para justificar omissões ou práticas que os violem.

CAPÍTULO II

DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES

Artigo 3º

Acessibilidade aos serviços

A Cerci-Lamas garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Acesso à candidatura, inscrição e utilização dos serviços disponibilizados;
- b) Critérios preferenciais na admissão, devidamente publicitados em regulamentos internos, de modo a atender a especiais condições de necessidade;
- c) Acesso a evidências de equidade e transparência dos processos de selecção dos/as candidatos/as;
- d) Acesso à informação sobre o estado de apreciação do seu processo de candidatura e sobre os critérios aplicados na selecção;
- e) Acesso a informações sobre materiais, processos e práticas organizacionais dos serviços disponibilizados;
- f) Acesso às informações veiculadas nos diferentes meios de comunicação organizacional, quando estas têm finalidade informativa, educativa, artística ou cultural;
- g) Acesso aos serviços contratualizados entre a organização e o cliente, mediante pagamento acordado exclusivamente nos termos previstos na lei;
- h) Garantia de confidencialidade dos dados pessoais fornecidos, só passíveis de tratamento para outros fins que não os da prestação do serviço mediante autorização do cliente ou de quem legitimamente o representa ou quando previsto em lei;
- i) Facilidade no acesso ao conhecimento da legislação que enquadra a candidatura, a utilização e a prestação do serviço procurado.

Artigo 4º

Acessibilidade ao uso dos espaços

A Cerci-Lamas garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Acesso às instalações sem limites de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios e nos espaços circundantes;
- b) Acesso a espaços destinados à realização de actividades físicas, formativas, recreativas e de convívio;
- c) Uso e permanência em espaços dotados de adequadas condições de conforto, higiene, salubridade, ergonomia e segurança;
- d) Benefício de sistema de informação baseado em sinalética adequada que favoreça a escolha e monitorização dos seus percursos.

Artigo 5º

Fruição de serviços de qualidade

A Cerci-Lamas garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Utilização em plenitude das instalações e serviços disponibilizados, favorecendo a realização de vida equilibrada, tão normal e plena quanto possível;
- b) Prestação de atendimento especializado quando afectados por deficiências ou limitações que o exijam;
- c) Garantia de serviços de educação, formação, desenvolvimento pessoal, saúde, lazer, desporto e cultura com respeito pela segurança pessoal de clientes e colaboradores;
- d) Garantia de condições de habitabilidade e de transporte que respeitem requisitos de segurança;
- e) Garantia do respeito por direitos básicos do cliente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais;
- f) Participação em convívios inter-geracionais;
- h) Escolha de bens e serviços internos ou externos da sua preferência, quando dotados de capacidade intelectual e económica para decidir;
- i) Alimentação produzida e fornecida em condições que respeitam requisitos de controlo da segurança e qualidade alimentar e das necessidades físicas e culturais legítimas dos clientes;

- j) Utilização de serviço que, no seu conteúdo e tempo de resposta, satisfaça as necessidades e expectativas legítimas dos clientes;
- l) Garantia e promoção da participação em actividades orientadas para o desenvolvimento de capacidades físicas, mentais, psicológicas e relacionais dos clientes;
- m) Usufruição de condições e meios de aperfeiçoamento moral, intelectual, espiritual e social.

CAPÍTULO III

PARTICIPAÇÃO NA GESTÃO

Artigo 6º

Das/dos clientes

A Cerci-Lamas garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua de Sistemas da Qualidade;
- b) Eleição, incluindo eleger ou ser eleito/a, para representar os clientes em órgãos de gestão da qualidade dos serviços;
- c) Apreciação de inovações que afectem a forma e o conteúdo da sua participação nas organizações;
- d) Apreciação de propostas de planos periódicos de actividades que enquadram e organizam a prestação dos serviços que consomem;
- e) Informação sobre os processos e procedimentos da qualidade que dão forma aos serviços prestados;
- f) Apresentação de reclamações e de sugestões que favorecem a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta carta ou da legislação em vigor;
- g) Recepção de informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas;

Artigo 7º

Das/dos colaboradoras/es

Os responsáveis da gestão da Cerci-Lamas garantem aos colaboradores da instituição a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua de Sistemas da Qualidade.

- b) Apreciação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvem actividade ou que afectam a sua actuação;
- c) Apresentação de sugestões e reclamações que favorecem a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta carta ou da legislação em vigor;
- d) Recepção de informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas.

Artigo 8º

Das/dos cooperadoras/es

Os responsáveis da gestão da Cerci-Lamas garantem aos cooperadores da instituição a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua de Sistemas da Qualidade.
- b) A participação eleitoral e o controlo da gestão nos termos da Lei, dos Estatutos e do Regulamento Interno;
- c) Apreciação e aprovação de propostas de alteração de processos relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho;
- d) Aprovação de inovações que afectem o conteúdo e a forma da sua participação nas organizações;
- e) Comunicação aos responsáveis de não conformidades observadas que afectam a qualidade do serviço ou violam os princípios desta carta e a legislação em vigor;
- f) Apresentação de sugestões de melhoria e de reclamações dos serviços prestados;
- g) Recepção de informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas;

Artigo 9º

Das/dos dirigentes

Os dirigentes e demais membros dos órgãos sociais da Cerci-Lamas gozam de igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Participação activa, responsável e convergente na melhoria contínua de Sistemas da Qualidade.
- b) Apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração dos processos em que desenvolvem actividade ou que afectam a sua actuação;
- c) Apresentação, apreciação e aprovação de propostas de alteração de processos relativos a higiene, saúde e segurança no trabalho;

- d) Comunicação aos responsáveis das não conformidades observadas que afectam a qualidade do serviço ou violam os princípios desta carta ou a legislação em vigor;
- e) Apresentação de sugestões de melhoria e reclamações dos serviços prestados;
- f) Recepção de informação sobre os resultados das reclamações e sugestões apresentadas;

Artigo 10º

Das partes interessadas

A Cerci-Lamas garante às partes interessadas a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Eleição, incluindo eleger ou ser eleito/a, para representar as restantes partes interessadas em órgãos de gestão da qualidade dos serviços;
- b) Apreciação de inovações que afectem a sua participação nas organizações;
- c) Apreciação de propostas de planos periódicos de actividades que enquadram e organizam a prestação dos serviços;
- d) Informação sobre os processos e procedimentos da qualidade que dão forma aos serviços prestados;
- e) Apresentação de sugestões e reclamações que favorecem a melhoria contínua dos serviços prestados, o respeito pelos princípios desta carta e da legislação em vigor;
- f) Recepção de informação sobre os resultados das sugestões e reclamações apresentadas;
- g) Participação activa, convergente e responsável na melhoria contínua da qualidade.

CAPÍTULO IV

FORMAÇÃO PARA A QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

Artigo 11º

Das/dos clientes

A Cerci-Lamas garante aos seus clientes a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Informação/formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir a compreensão de Sistemas da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- b) Informação/formação em procedimentos da qualidade onde podem desenvolver actividade, facilitadora de mais eficaz e eficiente participação;

c) Informação/formação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra e uso de bens e serviços.

Artigo 12º

Das/dos colaboradoras/es

A Cerci-Lamas garante aos seus colaboradores a igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Formação na política da qualidade e nos procedimentos onde desenvolvem actividade, facilitadora de mais eficaz e eficiente participação;
- b) Formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir compreensão de Sistemas da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- c) Formação em cidadania para o consumo, promotora de melhores práticas de escolha, compra e uso de bens e serviços;
- d) Formação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

Artigo 13º

Das/dos dirigentes

Os dirigentes e demais membros dos órgãos sociais gozam de igualdade de direitos e deveres nos seguintes domínios:

- a) Formação na política da qualidade e nos procedimentos onde desenvolvem actividade, bem como nos procedimentos em que interferem;
- b) Formação em conceitos da qualidade, capaz de permitir compreensão de Sistemas da Qualidade e melhoria nas suas práticas de participação;
- c) Formação em métodos e técnicas de gestão e produção, promotora de ganhos de produtividade operacional e organizacional.

CAPÍTULO V

GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS E DA QUALIDADE

Artigo 14º

Gestão dos recursos humanos

A Cerci-Lamas faz a gestão dos seus recursos humanos a partir dos seguintes princípios:

- a) Seleccionar, contratar e manter no quadro de pessoal profissionais dotados de formação específica e suficiente para a prestação de serviços de qualidade;
- b) Atribuir os cargos de chefia segundo critérios de mérito evidenciados e reconhecidos;
- c) Promover as/os funcionárias/os segundo os requisitos legais e, ainda, segundo o mérito do desempenho;
- d) Garantir condições de segurança, higiene e saúde necessárias à realização das actividades, prevenindo riscos profissionais e promovendo a saúde dos funcionários;
- e) Proporcionar a todas/os as/os funcionárias/os oportunidades de formação profissional valorizadora das suas competências e desempenho e de promoção na carreira;
- f) Disponibilizar oportunidades de valorização pessoal, melhoria do conhecimento, desenvolvimento de competências operacionais e relacionais e de promoção na carreira.

Artigo 15º

Gestão da qualidade

A Cerci-Lamas adopta, a nível estratégico e operacional, as seguintes práticas:

- a) Incorporar o princípio da melhoria contínua da qualidade como núcleo dos Sistemas da Qualidade;
- b) Adoptar o *benchmarking* como metodologia para aumentar as oportunidades de melhoria das práticas, promovendo a actualização e melhoria de processos;
- c) Orientar as suas práticas diárias para a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e das demais partes interessadas;
- d) Integrar na política da qualidade preocupações sociais que marcam a evolução do pensamento social e da gestão organizacional;
- e) Organizar e orientar as actividades da organização para a satisfação das necessidades dos clientes e das demais partes interessadas, de acordo com requisitos de responsabilidade e transparência.

Santa Maria de Lamas, 24 de Julho de 2010

GLOSSÁRIO

Benchmarking

Metodologia de procura e análise comparativa de práticas que permite identificar as boas práticas para serem integradas nos processos de trabalho gestão.

Cliente

Aqueles que, em casa ou nas instalações da organização, consomem os serviços que esta presta, começando o seu consumo na procura de informações. Embora seja corrente a designação de utente, ela deverá ser progressivamente substituída pela de cliente, pois esta convoca representação social mais congruente com os princípios da gestão da qualidade.

Colaborador/a

Pessoa singular que, mediante remuneração, se obriga a realizar o conteúdo funcional do cargo atribuído e a desenvolver as actividades previstas. Inclui funcionárias/os contratadas/os, prestadoras/es de serviços e voluntárias/os.

Instituição ou Organização

Agrupamento não natural de pessoas organizadas para realizar funções sociais consagradas em objectivos formais, através de recursos diversos e que admite a substituição de dirigentes e funcionários.

Parte interessada

Entidade que, dada a sua natureza ou missão organizacional, possui interesse nos resultados da organização.

Processo da qualidade

Conjunto de actividades articuladas que consomem recursos e transformam entradas em saídas. São realizados tendo em vista os seus objectivos, indicadores e metas da qualidade.

Sistema da Qualidade

Conjunto de processos e procedimentos que permitem à organização fornecer os seus produtos/serviços de acordo com a política da qualidade aprovada pela gestão de topo e servida por todos aqueles que ocupam cargos dotados de responsabilidade.