

10.1 Regulamento do Provedor de Cliente Interno

Artigo 1º

Atribuições

O Provedor de cliente interno é uma entidade que funciona como um meio para apreciação de sugestões e reclamações de clientes internos, tendo como principais atribuições:

- A defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos nossos clientes internos;
- A proposta para adoção de medidas que contribuam para a melhoria continua;
- A criação de um clima de diálogo e relacionamento consensual na solução e mediação de possíveis diferendos.

Artigo 2º

Estatuto do Provedor

- 1- O Provedor de Cliente é designado pelo Conselho de Administração por um período de 3 anos, automaticamente renovável.
- 2- Ao provedor compete emitir recomendações sobre as sugestões e recomendações apresentadas e analisar e responder a reclamações que lhe sejam dirigidas.
- 3- As recomendações emitidas pelo provedor adquirem natureza vinculativa após homologação pela Administração.

Artigo 3º

Os serviços do Provedor terão de dar uma resposta ao Cliente Interno no prazo máximo de 30 dias. Este prazo poderá ser excepcionalmente alargado, nos casos fundamentados de extrema complexidade, para 60 dias.

Artigo 4º

Do recurso ao Provedor

- 1 -As sugestões e reclamações de cliente interno, serão dirigidas ao Provedor através da Plataforma Eletrónica do Provedor do Cliente Interno, disponível em <http://10.0.99.220/sugestoes>, que se encontra no computador da entrada da fábrica e junto a rychiger 5.
- 2- Estas reclamações ou sugestões são tratadas na Plataforma do Provedor do Cliente Interno, de acordo com o Manual do Provedor do Cliente Interno, que se encontra disponível na plataforma Wemake.

Artigo 5º

Anualmente será divulgado, internamente, um relatório onde serão identificadas as matérias sugeridas e reclamadas e exposto o tratamento dado e trimestralmente no relatório do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social e Conciliação são identificadas as sugestões/reclamações. A divulgação é realizada diretamente na plataforma e pelos meios internos LCD's.