

Estatuto do cliente em resumo

O nível do serviço que oferecemos e a satisfação dos nossos clientes é muito importante, por isso, baseando-nos no seu feedback, desenvolvemos promessas aos clientes para as quais iremos trabalhar.

As nossas promessas. Iremos esforçar-nos para oferecer serviços que são:

Cordiais e justos

O nosso serviço será amigável e tratará de forma igual e justa todos os nossos clientes, enquanto respeita as suas necessidades individuais e expetativas

Oportunos e eficientes

Iremos responder o mais rapidamente possível e esforçar-nos para acertar à primeira.

Acessíveis e com opção de escolha

Iremos certificar-nos que a informação relevante estará disponível em vários formatos e que será fácil de compreender.

Precisos e relevantes

Iremos certificar-nos de que oferecemos informação correta e atualizada sobre os nossos serviços e que possa falar facilmente com a nossa equipa provida de conhecimento e formação para o ajudar.

Oferecem a oportunidade de dar o seu feedback e ser ouvido

Iremos pedir o seu feedback sobre o serviço que recebeu e usá-lo para melhorar os nossos serviços.