

## **POLITICA PARA O ENVOLVIMENTO ATIVO DOS CLIENTES**

A Fundação Nuno Silveira tem como objetivo central a oferta de serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas de cada cliente, concebendo e implementando programas que, de forma consistente, garantam a satisfação dos mesmos.

Nesta linha de intervenção, a Fundação Nuno Silveira, tendo como centro da sua ação o cliente, assume como um desafio permanente o seu envolvimento e autodeterminação, de forma ativa, em todos os aspetos do planeamento e avaliação da prestação dos serviços. Para tal, assume o compromisso de promover uma atitude de abertura à participação dos clientes na dinâmica da organização, valorizando as suas opiniões, sugestões e reclamações, integrando-as nas decisões de gestão e no funcionamento dos serviços. Neste sentido, focam-se como essenciais as seguintes práticas:

- Auscultação do cliente, garantindo um tratamento competente e diligente no respeito absoluto dos seus interesses e direitos;
- Acesso à informação, garantido aos clientes apoio nas tomadas de decisão, compreensão dos serviços e oportunidades de participação que lhes estão disponíveis;
- Acesso aos serviços, assegurando que os clientes acedem a atividades e ações por ele identificadas e adaptando-as, quando necessário, às suas necessidades e expectativas;

A Fundação Nuno Silveira procura assim, todos os dias, que o envolvimento ativo dos clientes lhe possibilite ter o conhecimento e a capacidade para, continuamente, responder às suas necessidades e expectativas.