

## NOVA LEGISLAÇÃO



O D.L. nº 58/2016, em vigor a partir de 27 DE DEZEMBRO DE 2016, regulamenta a **obrigatoriedade** de todas as entidades públicas e privadas que prestem atendimento presencial ao público, de **PRESTAR ATENDIMENTO PRIORITÁRIO**.

Com a entrada em vigor deste Decreto Lei, vamos continuar a garantir a excelência de serviço que prestamos aos nossos clientes, cumprindo de forma rigorosa as indicações presentes nesta legislação.

## TIPOS DE CLIENTE PRIORITÁRIO...



### PESSOAS COM DEFICIÊNCIA OU INCAPACIDADE

Clientes que apresentem dificuldades físicas ou mentais que limitem ou dificultem a sua atividade



### +65 ANOS COM LIMITAÇÕES

Clientes com +65 anos e que apresentem evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais



### GRÁVIDAS

Uma mulher em qualquer fase de gravidez tem direito a usufruir de atendimento prioritário



### PESSOAS ACOMPANHADAS DE CRIANÇAS ATÉ 2 ANOS

Clientes que se façam acompanhar de criança até aos dois anos de idade

## O QUE MUDA NA LOJA...



Devemos aceitar o pedido de atendimento prioritário em qualquer área da loja que tenha atendimento presencial ao Cliente:

- Balcão de Informações/SAC
- Caixas (checkouts tradicionais e Fila Única)
- Balcões de Atendimento Permanente (talho, peixaria, charcutaria, take-away, padaria/pastelaria, cafetaria, frutas/legumes)
- Balcões de Atendimento Provisório (exemplo: balcão do cartão universo)



Caixas Prioritárias deixam de existir, uma vez que todas as Caixas devem realizar atendimento prioritário, sempre que solicitado.



Em todos os balcões de atendimento (Balcão de Informações e frescos) devem ser atendidos os clientes prioritários pela sua ordem de chegada.

D.L. nº 58/2016, em vigor a partir de 27 de dezembro de 2016

CONTINENTE

CONTINENTE  
madeira

CONTINENTE  
bom dia

Meu  
super

grubinski

well's

pet & planta

ZU

B·A·G·G·A

note

DOCUMENTO DESTINADO EXCLUSIVAMENTE PARA CONSULTA INTERNA E COMO APOIO À FORMAÇÃO DE COLABORADORES

## QUAL É O MEU PAPEL...



Quando um cliente prioritário **SOLICITA ATENDIMENTO PRIORITÁRIO** :

Se o enquadramento num dos 4 tipos de Cliente Prioritários abrangidos por esta legislação **É EVIDENTE**: confirma ao cliente que o vais atender logo após terminares o atendimento em curso, se aplicável.

Se o enquadramento num dos 4 tipos de Cliente Prioritários abrangidos por esta legislação **NÃO É EVIDENTE**: confirma ao cliente que o vais atender mas solicita a indicação em qual dos tipos se enquadra para poder justificar, caso necessário, aos outros clientes – demonstra o cuidado para com o cliente seguinte.

Em qualquer caso, se os restantes clientes **manifestarem algum tipo de desagrado**, refere que "Ao abrigo do DL 58/2016, qualquer entidade que preste atendimento presencial é obrigada a prestar o atendimento prioritário quando solicitado". Demonstra delicadeza com o assunto e, em simultâneo, firmeza.



Quando um cliente prioritário **NÃO SOLICITA ATENDIMENTO PRIORITÁRIO**:

- Por vezes é o próprio que não quer chamar a atenção dos outros para a sua limitação. Para não constranger o cliente, não o chames para lhe ceder prioridade, a não ser que este manifeste esse desejo.



## E NA PRÁTICA...



*No caso de ter vários clientes prioritários a solicitar prioridade, quem devo atender primeiro?*

Deves atender os clientes prioritários pela ordem de chegada.



*Se um cliente não prioritário se recusar a deixar passar um cliente prioritário, o que devo fazer?*

Explica ao cliente que, desde o dia 27/12/2016, todas as entidades públicas e privadas são obrigadas a prestar atendimento prioritário sempre que solicitado, ao abrigo do DL 58/2016.



*No balcão de atendimento, o cliente solicita atendimento prioritário enquanto estou a atender um cliente. O que fazer?*

Mostra que identificaste o seu pedido. Solicita que aguarde no local indicado, até que termines o atendimento atual. Assim que possível, atende o cliente.



*Um cliente no self-check-out pede para passar à frente na fila por ter prioridade. O que devo fazer?*

Explica que o direito ao atendimento prioritário não é aplicável aos locais de autosserviço mas que temos todo o gosto em lhe prestar o atendimento prioritário numa caixa normal.



*Uma cliente com uma criança pela mão pede prioridade no atendimento. O que fazer?*

Pergunta com delicadeza a idade da criança. Se a criança tiver até dois anos, inclusive, a prioridade deve ser cedida. Se for maior, explica que o atendimento prioritário é apenas até aos dois anos.

D.L. nº 58/2016, em vigor a partir de 27 de dezembro de 2016

CONTINENTE

CONTINENTE  
modulo

CONTINENTE  
bonitas



Wells

pet & planta

ZU

B.A.G.G.A.

note

DOCUMENTO DESTINADO EXCLUSIVAMENTE PARA CONSULTA INTERNA E COMO APOIO À FORMAÇÃO DE COLABORADORES