

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

Entre a:

União das Associações do Comércio e Serviços, adiante designada por **UACS**, pessoa colectiva de utilidade pública NIPC 500 909 733, com sede social na R. Castilho, 14 1269-076 Lisboa, neste acto representada pela Presidente da Direcção Dra. Carla Cristina Hipólito Sá Salsinha e pela Vice-Presidente da Direcção D. Adelaide Silva, ambas com poderes necessários e suficientes para o acto

e

IPRC – Instituto Português de Relação com o Cliente, com sede na Avenida 25 de Abril, 27 – 2º frente, em Ílhavo, com o capital social de cinco mil euros, P.C. n.º 508 936 381, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Aveiro sob o mesmo número, neste acto representada pela sócia gerente Judite Maria Manso Silva, com poderes necessários e suficientes para o acto adiante apenas designada por “**IPRC**” ;

É celebrado o presente Protocolo de Cooperação, tendo por base os pressupostos seguidamente enunciados, e o qual será regido pelas cláusulas adiante indicadas:

§ - Constitui objectivo primordial da **UACS** a defesa e promoção dos interesses empresariais dos sectores do Comércio e Serviços que representa, exercendo todas as actividades que contribuam para o progresso dos respectivos associados e, em particular, apoiando a qualificação dos recursos humanos das empresas associadas, nomeadamente através da formação profissional;

§§ - O **IPRC** – Instituto Português de Relacionamento com o Cliente é a entidade Nacional detentora da metodologia de Certificação LAC – Atendimento Amigo do Cliente;


§§§ - O LAC é um programa de âmbito internacional que avalia e certifica organizações que cumpram os requisitos de qualidade no atendimento;

§§§§ - O processo de adesão à certificação compreende 2 fases: fase 1: InFORMAR e fase 2: Avaliar;

Cláusula 1ª Objecto

Considerando a existência de objectivos e atribuições de interesse comum, pelo presente Protocolo:

- O “**IPRC**” assume a função de entidade Certificadora LAC, ficando obrigada a respeitar todas as normas e regras estabelecidas na legislação aplicável em vigor;
- A **UACS** assume funções de entidade promotora do projecto LAC e entidade Formadora, ficando com a total responsabilidade da fase 1 do processo de adesão;



Cláusula 2ª
Período de vigência

O presente Protocolo é celebrado pelo prazo de doze meses, a contar da data da respectiva assinatura, sendo renovável por sucessivos e iguais períodos, caso não seja denunciado por qualquer das partes, mediante interpelação escrita dirigida à outra parte, com a antecedência mínima de 90 dias relativamente ao prazo inicial ou ao de qualquer das renovações em curso.

Cláusula 3ª
Participação da UACS

Em execução do presente Protocolo, caberá à **UACS**:

- a) Assegurar o cumprimento da fase 1 do processo de adesão, nomeadamente ministrando formação;
- b) Assumir a função de entidade formadora em todas as formações para as quais tenha acreditação;
- c) Divulgar/promover a parceria estabelecida, através dos diversos meios de comunicação ao seu dispor, nomeadamente newsletter e sítio institucionais.

Cláusula 4ª
Participação do IPRC

Em execução do presente Protocolo, caberá ao **IPRC** assegurar:

- a) Implementação da Fase 2 do processo de adesão LAC - Avaliação via "cliente mistério";
- b) Realizar acções no sentido de divulgar o projecto LAC aos associados da **UACS**, em articulação e sintonia com esta;
- c) Assegurar o desenvolvimento de toda a documentação promocional referente às acções de divulgação;
- d) Propor acções de formação no âmbito das necessidades identificadas pelo LAC aos sócios e associados da **UACS**;
- e) Assegurar o desenvolvimento e a preparação das várias iniciativas, nomeadamente no domínio científico e técnico dos formadores;
- f) Promover todas as iniciativas de comunicação institucional que se revelarem adequadas à difusão da parceria, nomeadamente através de mailings, na sua página Web, nas redes sociais, ou outro tipo de iniciativas de índole informativa.

Cláusula 5ª
Benefícios para os Associados da UACS

No âmbito do presente Protocolo, obriga-se o **IPRC** a assegurar um desconto promocional aos associados da **UACS**, com inscrição válida e em vigor, de 20% sobre o valor praticado ao público em geral em acções de formação promovidas e realizadas sob responsabilidade daquele.

Cláusula 6ª
Informação e divulgação

Todas as iniciativas realizadas ao abrigo do presente Protocolo, deverão mencionar expressamente a participação de ambos os Outorgantes com utilização visível dos símbolos ou logótipos respectivos.

Cláusula 7ª
Calendarização das acções

Ambos os Outorgantes deverão acordar por escrito na calendarização das acções destinadas a materializar as iniciativas decorrentes do presente Protocolo.

Cláusula 8ª
Resolução por incumprimento

O não cumprimento por parte do IPRC do previsto no presente Protocolo ou acordos escritos nele previstos, possibilitará a resolução imediata do mesmo por parte da UACS, mediante interpelação escrita e devidamente fundamentada a dirigir à outra parte.

Cláusula 9ª
Disposições finais

1. A qualquer momento da vigência do presente Protocolo poderão os Outorgantes propor alterações e aditamentos ao mesmo que, no caso de acordo, serão objecto do respectivo adicional escrito.
2. Quaisquer questões, omissões ou dúvidas de interpretação suscitadas no âmbito do presente Protocolo serão dirimidas por acordo dos Outorgantes e, na falta dele, fica expressamente convencionado como competente o foro da comarca de Lisboa.

Lisboa, 04 de Setembro de 2012

Pela Direcção da UACS



Pelo IPRC
IPRC
Instituto Português de
Relações com o cliente®
A Gerência

