

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

Capítulo 1º

Objeto e âmbito

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da CerciEstremoz, CRL (Cooperativa para a Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado), relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com todas as convenções internacionais sobre direitos.

- 1. Carta Internacional dos Direitos Humanos;*
- 2. Resolução 48/96, de 20 de Dezembro de 1993 da Assembleia Geral das Nações Unidas – regras gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para pessoas com deficiência;*
- 3. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque a 30 de Março de 2007, aprovada pela Resolução da AR n.º 56/2009 de 30 de Julho e ratificada: pelo Decreto do PR n.º 71/2009 de 30 de Julho;*
- 4. Protocolo Opcional à Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovado pela Resolução da AR n.º 57/2009 de 30 de Julho e Ratificado pelo Decreto do PR n.º 72/2009, de 30 de Julho;*

A gestão respeita os direitos e deveres nesta carta exarados independentemente de qualquer diferença ou condição pessoal e de quaisquer fatores contingenciais;

- a) A gestão respeita os direitos e deveres nesta carta exarados independentemente de qualquer diferença ou condição pessoal e de quaisquer fatores contingenciais;
- b) Este documento constitui fonte de orientação normativa e não pode ser usado para legitimar qualquer omissão ou má prática.

Capítulo 2º

Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

- a) Ser respeitados, ouvidos, tomar decisões e dar a sua opinião, independentemente da forma que utilizem para se expressar;
- b) Reclamar e receber uma resposta à reclamação;
- c) Ser ajudados nas suas actividades da vida diária, preocupações e necessidades, de forma a conseguirem fazer mais e melhor;
- d) Ver respeitada a sua sexualidade e ter relacionamentos com quem se sintam bem, de acordo com as regras da Instituição (quando se aplica);
- e) Ser informados de tudo o que os envolva como clientes;
- f) Escolher as actividades em que querem participar;
- g) Ter as mesmas oportunidades que qualquer pessoa, dentro da Instituição, ou fora dela;
- h) Desenvolver tarefas que gostem, nas quais possam demonstrar as suas capacidades e sentirem-se úteis;
- i) A que os serviços que lhe são prestados sejam de qualidade e que vão ao encontro das suas necessidades;
- j) Ter instalações adaptadas, limpas, arrumadas, confortáveis e com material actual;
- k) Ter transporte seguro e adaptado (quando se aplica);
- l) Participar na elaboração do seu Plano Individual;
- m) Ser informado acerca do Regulamento Interno, Normas de Funcionamento;
Missão e Visão.
- n) Saber que o que dizem aos colaboradores não é divulgado a ninguém, sem a sua autorização, salvo se se tratar de uma situação que o coloque em perigo.
- o) A sentir-se seguro na Instituição;
- p) À participação em actividades sócio-culturais importantes para os próprios (quando se aplica);
- q) A ser apoiado no local mais adequado às suas necessidades;
- r) A receber a informação numa linguagem e formato de fácil compreensão;
- s) A saber quem são as pessoas que os representam na Instituição;
- t) A pedir reuniões com o(s) colaborador(es) da Instituição para tratar de assuntos que considerem importantes.

Capítulo 3º

Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- a) Ser assíduos e pontuais;
- b) Estar presentes e cumprir as actividades em que escolheram participar;
- c) Não agredir verbal ou fisicamente qualquer pessoa;
- d) Respeitar todas as pessoas;
- e) Ajudar os colegas e/ou colaboradores;
- f) Ouvir críticas e sugestões;
- g) Conhecer o Regulamento Interno, Normas de Funcionamento e a *Missão*.
- h) Cumprir as normas de funcionamento da Instituição;
- i) Cumprir as regras de qualquer sítio;
- j) Participar na elaboração e avaliação contínua do seu Plano Individual.

Estremoz, 29 de Novembro de 2012