

# CARTA DOS DIREITOS E DOS DEVERES DOS CLIENTES

---





## Capítulo 1º

### Objeto e âmbito

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com a:

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) 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:**

1. Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
2. Ser tratado com respeito e correção pelos colaboradores e colegas;
3. Receber cuidados de saúde, segurança física e psicológica;
4. Ter um Plano Individual;



## **ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE ESPADANEDO**

### **CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

5. Ser ouvido através dos seus representantes sobre assuntos que lhe digam respeito e de apresentar sugestões e reclamações;
6. Dispor de uma programação equilibrada das atividades ocupacionais e de inclusão social;
7. Optar livremente por atividades extra ocupacionais, disponibilizadas;
8. Ver reconhecidos e valorizados os seus esforços no desempenho das atividades e ser estimulado nesse sentido;
9. Utilizar os espaços da ASSE em segurança, cumprindo sempre as regras de utilização;
10. Usufruir de instalações limpas e confortáveis;
11. Ser objeto de tratamento imediato em caso de acidente ou doença súbita ocorrida na ASSE;
12. Beneficiar dos serviços dos técnicos ao serviço do ASSE;
13. Ser informado sobre o seu desenvolvimento, mediante o contacto pessoal com a coordenação técnica e de acordo com o calendário previsto, considerando que o horário de atendimento carece de marcação prévia;
14. Ser informado sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente à valência frequentada pelo cliente;
15. Receber informação periódica relativa a intervenções e avaliação de carácter pedagógico/terapêutico realizado com o cliente;
16. Participar na definição de estratégias do Plano Individual do cliente;
17. Ser informado sobre a calendarização das diversas atividades de inclusão social;
18. Ser informado de todas as atividades que impliquem a saída da ASSE;
19. Ser encaminhado e informado sobre os recursos disponíveis na comunidade para apoio psicossocial e financeiro às dificuldades da família;
20. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

#### **Constituem direitos dos Representantes legais dos clientes:**

1. Participarem nas reuniões interdisciplinares promovidas pela instituição, assim como no planeamento e avaliação das atividades;
2. Participarem em determinadas atividades ou eventos do ASSE;
3. Serem informados da evolução e possíveis ocorrências que envolvam os seus filhos ou tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na integração e reabilitação dos jovens;



## **ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL DE ESPADANEDO**

### **CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

4. Participarem na realização do Plano Individual;
5. Consultarem e solicitarem a revisão do PI;
6. Sugerir e reclamar.

### **Capítulo 3º**

#### **Deveres dos clientes**

##### **São deveres dos clientes:**

1. O cliente deve ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe forem atribuídas;
2. O cliente deve estar limpo e ser cuidadoso na sua higiene diária e no seu vestuário;
3. Ao cliente compete zelar pela preservação, conservação e asseio das instalações e materiais;
4. O cliente tem a obrigação de participar ativamente e de forma empenhada, de acordo com as suas capacidades físicas e mentais;
5. O cliente deve respeitar a propriedade dos bens dos outros;

##### **Constituem deveres dos significativos/representantes legais dos clientes:**

1. Cooperarem com a Direção ou com a Equipa Técnica em atividades para as quais a sua presença seja prioritária;
2. Justificarem as faltas dos seus representados;
3. Pagarem atempadamente as mensalidades, conforme estipulado no contrato;
4. Respeitarem os clientes, colaboradores e elementos da direção;
5. Preservarem o património da instituição;
6. Assumirem os deveres dos seus representados;
7. Cumprir o regulamento Interno da Resposta Social;
8. Ser associado da ASSE.