

CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE/UTENTE

DIREITOS DO CLIENTE

- I. RESPEITO PELA DIGNIDADE HUMANA – No serviços e actividades promovidas e desenvolvidas pelo CRIFZ, cada cliente tem valor particular sendo respeitado em todas as fases de intervenção. O respeito pelo cliente exige da entidade a disponibilização de recursos físicos, matérias e humanos qualificados e acessíveis;
- II. RESPEITO PELA DIVERSIDADE CULTURAL, ÉTNICA E ÉTICA – No CRIFZ cada cliente deverá ver respeitados os seus valores culturais étnicos e éticos quer ao nível do relacionamento interpessoal quer dos serviços a prestar;
- III. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS, PROGRAMAS E ACTIVIDADES – O cliente tem o direito a ser informado, de forma acessível sobre a diversidade dos serviços desenvolvidos no CRIFZ, condições de admissibilidade, programas, actividades, regulamentos de funcionamento e recursos disponíveis. o cliente tem direito à informação escrita e acessível sobre os serviços programas a actividades em desenvolvimento no CRIFZ;
- IV. PARTICIPAÇÃO NO PLANEAMENTO, DESENVOLVIMENTO E AVALIAÇÃO – o cliente tem direito a participar nas fases de planeamento, desenvolvimento e avaliação de programas e actividades, utilizando os mecanismos e instrumentos disponíveis no CRIFZ (sugestões e reclamações), recorrendo aos serviços sempre que sentir necessidade de apoio/orientação dos mesmos.
- V. CONFIDENCIALIDADE DE DADOS PESSOAIS E PRIVACIDADE – O cliente tem o direito à confidencialidade e privacidade dos dados pessoais, informações significativas e ainda a ser informado sobre a finalidade dos dados pessoais que disponibiliza ao CRIFZ;
- VI. DIREITO À QUALIDADE DE VIDA – O cliente tem direito a ter serviços de qualidade que promovam a seu bem-estar e contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida.

DEVERES DO CLIENTE/UTENTE

- I. DEVER DE INFORMAR – O cliente tem o dever de informar e disponibilizar informação relevante aos serviços e aos profissionais, para a concepção e desenvolvimento do programa de intervenção;
- II. DEVER DE RESPEITAR – O cliente tem o dever de respeitar os outros clientes e todos os colaboradores da organização; o cliente tem o dever de utilizar de forma adequada os espaços, equipamentos e materiais disponibilizados pela instituição.
- III. DEVER DE COLABORAR E CUMPRIR - O cliente tem o dever de colaborar com os profissionais das diversas respostas sociais, respeitando as orientações definidas com o seu consentimento; o cliente tem o dever de cumprir e respeitar as regras e regulamento de funcionamento dos serviços.
- IV. DEVER DE PARTICIPAR E SUGERIR – O cliente tem o dever de participar nos projectos e programas de sustentabilidade da organização, bem como apresentar sugestões para a melhoria do funcionamento dos serviços e actividades.
- V. DEVER DE DIVULGAR – O cliente tem o dever de divulgar os serviços e actividades, de forma adequada e respeitadora da boa da organização.