

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	TITULO Carta Direitos e Deveres CAO_LR	Código DOC01.PC02
			Revisão 00

CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE/PESSOAS SERVIDAS/UTILIZADORES

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente Carta aplica-se a todos os clientes do CAO e LAR do CRIFZ, entendendo-se como tal todos os beneficiários diretos dos serviços prestados e seus familiares, responsáveis legais ou outros significativos dos clientes.

O CRIFZ garante o acesso à Carta de Direitos e Deveres dos Clientes e a todas as suas partes interessadas, através da sua disponibilização sempre que solicitado.

DIREITOS E DEVERES

<i>O Cliente tem o Direito a:</i>	<i>O Cliente tem o Dever de:</i>
<p>Participar e envolver-se: O cliente, ou significativo, tem o direito de participar nas atividades da organização, na construção e revisão do Plano Individual, e de fazer novas propostas.</p>	<p>Envolver-se ativamente: O cliente deverá participar, de acordo com a sua condição, de forma ativa e construtiva nas atividades da instituição. Demonstrar os seus interesses e grau de satisfação.</p>
<p>Reclamar e Sugerir: O cliente, ou significativo, tem direito a reclamar e fazer sugestões acerca do funcionamento do serviço e da organização, devendo fazê-lo de forma adequada. Tem ainda o direito a receber resposta.</p>	<p>Contribuir para a Melhoria Contínua da Instituição: O cliente, ou significativo, deverá manifestar, as suas sugestões, observações e críticas que sejam importantes para a melhoria dos serviços prestados.</p>
<p>Ser respeitado na sua Individualidade: O cliente, ou significativo, tem direito a ser respeitado nas suas crenças, opiniões e diferenças e a um atendimento que satisfaça as suas necessidades, interesses e capacidades, fomentando a sua auto-estima e o reconhecimento social.</p>	<p>Respeitar o Outro: O cliente, de acordo com a sua condição, deverá ter em conta e aceitar os Direitos dos outros. Contribuir para um ambiente de entreajuda, tolerância, e bem-estar.</p>
<p>Ser Informado: O cliente, ou significativo, tem o direito a ter acesso ao seu processo e plano individual e a informação sobre o serviço e a organização.</p>	<p>Fornecer informação: O cliente, ou significativo, deverá fornecer, aos técnicos, toda a informação necessária ao seu bom atendimento.</p>

Cópia não controlada quando impresso

A Responsável da Qualidade	Elaborado Data: 06.02.2012	A Direção	Aprovado Data: 13-02-2012	Página 1 de 2
----------------------------	-------------------------------	-----------	------------------------------	---------------

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	TITULO Carta Direitos e Deveres CAO_LR	Código DOC01.PC02
			Revisão 00

<p>Ser atendido com Qualidade: O cliente, ou significativo, tem direito à adequação das instalações, dos equipamentos e dos serviços. Receber atendimento de acordo com os critérios de qualidade estabelecidos para as organizações do sector social.</p>	<p>Zelar pelas instalações e equipamentos: O cliente, de acordo com a sua condição, deverá utilizar de forma responsável e adequada as instalações e equipamentos do CRIFZ.</p>
<p>Escolher e Decidir: O cliente, ou significativo, tem direito a fazer opções e a participar na definição dos seus objetivos e na utilização dos serviços.</p>	<p>Cumprir as obrigações definidas no Contrato: O cliente, ou significativo, toma conhecimento e aceita cumprir os deveres e obrigações definidas no seu contrato.</p>
<p>Ver respeitada a sua Privacidade e Confidencialidade: O cliente tem o direito: ao respeito pelos seus bens ou outros objetos pessoais, não sendo permitido o seu acesso a terceiros, sem a sua autorização prévia; a ver protegida a sua privacidade; e à salvaguarda da informação pessoal.</p>	<p>Cooperar com os colaboradores e a Instituição: O cliente, ou significativo, deverá aceitar e cumprir as orientações dos colaboradores, e informá-los de situações graves de que tome conhecimento. Estas incluem situações de doença, ilegalidade e de perigo, que alguém coloque a si mesmo ou aos outros.</p>

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado A Responsável da Qualidade	Data: 06.02.2012	A Direção	Aprovado Data: 13-02-2012	Página 2 de 2
--	------------------	-----------	------------------------------	---------------