

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	Carta de Direitos e Deveres do Cliente - CAFAP	Código DOC02.PC03
			Revisão 00

DIREITOS DO CLIENTE

- I. **RESPEITO PELA DIGNIDADE HUMANA** – No serviços e actividades promovidas e desenvolvidas pelo CAFAP, 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** – 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 pelo CAFAP, condições de admissibilidade, programas, actividades, regulamentos de funcionamento e recursos disponíveis. O cliente tem direito à informação escrita e acessível sobre os serviços programas e actividades em desenvolvimento;
- 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 CAFAP;
- 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.

Cópia não controlada quando impresso				
A Responsável da Qualidade	Elaborado		Aprovado	
	Data: 06.02.2012		Data: 13.02.12	
			Página 1 de 2	

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	Carta de Direitos e Deveres do Cliente - CAFAP	Código DOC02.PC03
			Revisão 00

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.

Cópia não controlada quando impresso			
A Responsável da Qualidade	Elaborado	A Direção	Aprovado
	Data: 06.02.2012		Data: 13.02.12
			Página 2 de 2