

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	Carta Direitos e Deveres CF	Código DOC04.PC02
			Revisão 00

CARTA DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE/PESSOASSERVIDAS/UTILIZADORES

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A presente Carta aplica-se a todos os clientes da Creche Familiar 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>
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.	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.
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.	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.
Igualdade de tratamento: 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.	Respeitar o Outro: O cliente/Significativo deverá ter em conta a privacidade dos outros(Ama e seus familiares) Contribuir para um ambiente de tolerância, e bem-estar.
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.	Fornecer informação: O cliente, ou significativo, deverá prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde da criança. Informar a Ama ou a Educadora de Enquadramento da Creche Familiar sobre aspectos particulares do quotidiano da criança, ou do seu

Cópia não controlada quando impresso

A Responsável da Qualidade		Elaborado Data: 06.02.2012	A Direção		Aprovado Data: 13-02-2012	Página 1 de 3
-------------------------------	--	-------------------------------	-----------	--	------------------------------	---------------

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	Carta Direitos e Deveres CF	Código DOC04.PC02
			Revisão 00

	comportamento, e possíveis alterações.
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.	Zelar pelas instalações e equipamentos: O cliente/Significativo, de acordo com a sua condição, deverá utilizar de forma responsável e adequada as instalações e equipamentos da Ama.
Escolher e Decidir: O cliente, ou significativo, tem direito a fazer opções e a participar na definição dos seus objetivos, na utilização dos serviços.	Cumprir as obrigações definidas no Contrato: O cliente, ou significativo, toma conhecimento e aceita cumprir os deveres e obrigações definidas no seu contrato.
Ver respeitada a sua Privacidade e Confidencialidade: O cliente/Significativos tem o direito ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e Familiar.	Cooperar com os colaboradores e a Instituição: O cliente/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. Contribuírem pelas formas ao seu alcance para uma educação integral das crianças, colaborando na busca de soluções para os eventuais problemas surgidos.
Ser estimulado com competência: Terem acesso a um conjunto de actividades educativas adequadas às suas idades, interesses e necessidades, de forma a proporcionar um desenvolvimento global (nível cognitivo, psicomotor e sócio afectivo).	Cooperar com a Ama : O Cliente/Significativo deve aceitar as orientações da Ama / Técnica de Enquadramento relativas a sugestões de actividades que sejam importantes dar continuidade em casa.
Receber cuidados adequados de higiene, segurança: Os clientes tem o direito a serem dados todos cuidados básicos de higiene e segurança	Cooperar na entrega de produtos de higiene: Os clientes/significativos tem o dever de entregar na Ama todos os produtos solicitados pela mesma no que diz respeito á higiene das crianças
Cumprir com as suas responsabilidades: os clientes/significativos têm o direito de serem respeitados todos os compromissos assumidos pela instituição	Assumir as suas responsabilidades: Agir com seriedade para com a instituição pagando pontualmente, até ao dia 8 de cada mês, a participação familiar ou qualquer despesa extraordinária da

Cópia não controlada quando impresso

Elaborado		Aprovado		Página 2 de 3
A Responsável da Qualidade	Data: 06.02.2012	A Direção	Data: 13-02-2012	

	<u>C.R.I.F.Z.</u>	Carta Direitos e Deveres CF	Código DOC04.PC02
			Revisão 00

	responsabilidade do utente.
Cumprimentos de horários: os clientes/significativos têm o direito de serem atendidos na Ama no horário a que se propuseram.	Cumprimentos de horários : Os clientes/significativos tem o dever de cumprir o horário de entrada e saída da creche familiar, estabelecido com a Ama e a Técnica de Enquadramento

Cópia não controlada quando impresso			
A Responsável da Qualidade	Elaborado Data: 06.02.2012	A Direção	Aprovado Data: 13-02-2012
			Página 3 de 3