



## Carta Direitos e Deveres dos Clientes

Criado/Revisto	Planeamento, Inovação e Gestão da Qualidade	JAN	2024
Aprovado	Conselho de Administração (Ata n.º 389)	29   01	2024
Comunicado	Intranet	FEV	2024
Entrada em vigor	01   02   2024	Próxima Revisão	JAN   2026

## Índice

1. Preâmbulo .....	3
2. Carta dos Direitos e Deveres .....	4
Direitos dos Clientes .....	4
Deveres dos Clientes.....	4
3. Considerações Finais .....	5

## 1. Preâmbulo

O Conselho de Administração (CA) da CERCIFAF – Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão de Fafe, C.R.L., reconhece a importância de estabelecer uma Carta de Direitos e Deveres, claros e abrangentes, para os seus clientes, no entanto, entende que não chega apenas definir teoricamente estes princípios, por isso vai mais além, ao se comprometer em criar um ambiente onde todas as pessoas, independentemente das suas capacidades, possam desfrutar plenamente dos serviços e benefícios disponibilizados pela Instituição.

Este documento, visa não apenas delinear as bases fundamentais que regem a relação entre a Instituição e os seus clientes, mas também reforçar os princípios de igualdade, inclusão e respeito mútuo que norteiam as nossas atividades, assegurando assim a proteção dos seus direitos e a promoção das suas responsabilidades.

Reconhecemos que cada cliente é uma parte essencial da Instituição que construímos em conjunto, e é nosso dever garantir, que todos tenham acesso igualitário aos serviços e benefícios disponibilizados. Neste sentido, é fundamental assegurar que os direitos de cada cliente sejam protegidos, respeitados e promovidos em todos os momentos.

Ao mesmo tempo, também é crucial enfatizar os deveres e responsabilidades que cada cliente assume ao integrar a Instituição. A colaboração ativa e o respeito pelos regulamentos, normas e valores estabelecidos são essenciais para o bom funcionamento da Instituição e para garantir que todos possam desfrutar plenamente dos serviços e benefícios proporcionados por esta.

Em suma, esperamos que através do trabalho desenvolvido pela Instituição, possamos contribuir para que seja possível concretizar e aspirar por uma sociedade onde a diversidade seja celebrada e onde cada indivíduo seja valorizado pelo que é.

## 2. Carta dos Direitos e Deveres

Assumindo como referência fundamental a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e sem prejuízo do que se encontra postulado nas leis nacionais e internacionais consagradas a favor das pessoas com deficiências e incapacidades.

Tendo como objetivo informar e promover o exercício dos direitos e deveres das pessoas com deficiências e incapacidades, numa tradução acessível e prática das leis e normas instituídas, e em conformidade com o Código de Ética, é criada a Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes da CERCIFAF.

### Direitos dos Clientes

Os Clientes da CERCIFAF têm direito a:

- a) Ser tratados com respeito e dignidade;
- b) Ser respeitada a sua opinião, ideias, modos de vida e de cultura;
- c) Receber cuidados apropriados, contínuos e com qualidade, em tempo útil;
- d) Beneficiar de todos os serviços, existentes ou a criar, necessários e adequados ao seu projeto de vida;
- e) Participar na organização e no funcionamento da CERCIFAF, em condições de igualdade;
- f) Ser informados e esclarecidos sobre tudo o que lhes diga respeito;
- g) Consultar as informações que constam do seu processo;
- h) Aceitar ou recusar a divulgação dos seus dados pessoais e o uso da sua imagem;
- i) Fazer-se representar e/ou indicar os seus representantes;
- j) Exigir privacidade e confidencialidade sobre informações e dados pessoais;
- k) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas.

### Deveres dos Clientes

Os Clientes da CERCIFAF têm o dever de:

- a) Cuidar da sua saúde física e psíquica;
- b) Respeitar os direitos de todas as outras pessoas, incluindo os seus colegas, os colaboradores e responsáveis da Instituição;
- c) Contribuir de modo positivo para o seu processo de educação, formação e reabilitação;
- d) Colaborar com os profissionais ao serviço da Instituição;
- e) Cumprir as regras definidas, acordadas e comunicadas;
- f) Cooperar na redução de consumos e despesas desnecessárias;
- g) Pagar os encargos que derivem da prestação de serviços.

### 3. Considerações Finais

A Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes encontra-se disponível na Instituição, acessível ao conhecimento de todos os Clientes, Famílias e Colaboradores, sendo promovidas várias ações com o intuito de divulgar o documento, entre as quais: disponibilização do documento no sítio da internet, divulgação através de cartazes e adaptação da linguagem num documento de leitura fácil afixado e disponibilizado aos clientes.

A Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes é um documento essencial que reflete os princípios fundamentais da Instituição, neste sentido e de forma a garantir que todos os nossos clientes, famílias e colaboradores tenham pleno conhecimento e acesso a este, implementamos diversas iniciativas de divulgação.

Em primeiro lugar, a Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes encontra-se disponível em diversos pontos físicos da instituição (promovendo desta forma a divulgação ativa por meio de cartazes estrategicamente colocados em áreas de maior circulação das nossas instalações), acessível a todos os clientes, famílias e colaboradores. Como complemento, foi ainda disponibilizado uma versão digital do documento no nosso site na internet, garantindo assim, que este seja facilmente acessível a qualquer momento e lugar.

Reconhecendo a importância da “Leitura Fácil” para garantir a compreensão plena por parte de todos os nossos clientes, adaptamos a Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes num documento de leitura fácil. Este documento simplificado encontra-se afixado nos locais designados para o efeito, bem como no site da internet da instituição, através de uma versão digital, assegurando assim, que todos possam aceder e entender claramente seus direitos e responsabilidades.

Por meio dessas iniciativas de divulgação, reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a inclusão e o respeito pelos direitos de todos os nossos clientes. O Conselho de Administração da CERCIFAF está empenhado em garantir que cada indivíduo tenha pleno conhecimento de seus direitos e deveres, promovendo assim um ambiente de cooperação, confiança e respeito mútuo pela nossa Instituição.