

Carta dos Direitos e Deveres do Cliente

Controlo de versões

| | | | | |
|--------------------------|---|---|---|----------------|
| Elaborado por: | Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade | | | |
| Aprovado por: | Direção | Em: 14-02-2011 | | |
| Disseminação: | Responsável: Diretores Executivos, Diretores Técnicos e Diretora de Serviços, Gestor da Qualidade | Meio: Painéis informativos internos, site institucional, reuniões | Destinatários: Todas as partes interessadas | Em: 14-02-2011 |
| Entrada em vigor: | 14-02-2011 (com produção de efeitos a partir de: 14-02-2011) | | | |
| Próxima revisão: | Sempre que se justifique | | | |

| Versão n.º | Descrição | Páginas revistas | Data | Total de páginas do documento |
|------------|---|------------------|------------|-------------------------------|
| 1 | Aprovação do documento | Não aplicável | 14-02-2011 | 16 |
| 2 | Redação do documento ao abrigo do novo acordo ortográfico | Todas | 27-04-2011 | 16 |
| 3 | Resumo de todo o documento para no final a Carta ficasse com apenas uma página e em sintonia com os direitos e deveres mencionados nos regulamentos internos de cada resposta social; | Todas | 20-11-2011 | 16 |
| 4 | No capítulo 2.º Direito do cliente, foi acrescentado "Apresentar reclamações e/ou sugestões" | 1 | 18-01-2012 | 1 |
| 5 | No capítulo 1.º Objeto e Âmbito, foi acrescentado após o último parágrafo "Os Direitos do Cliente estão definidos em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos". | 1 | 29-06-2012 | 1 |
| 6 | No capítulo 1.º, onde se lia "Os Direitos do Cliente estão definidos em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos" passou a estar: " OS DIREITOS DO CLIENTE ESTÃO DEFINIDOS EM CONFORMIDADE COM A: 1. Carta Internacional dos Direitos Humanos; 2. Resolução 48/96, de 20 de dezembro de 1993 da Assembleia Geral das Nações Unidas – regras gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para pessoas com deficiência; 3. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque a 30 de março de 2007, aprovada pela Resolução da AR n.º 56/2009 de 30 de Julho e ratificada: pelo Decreto do PR n.º 71/2009 de 30 de Julho; 4. PROTOCOLO OPCIONAL À CONVENÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA , APROVADO PELA RESOLUÇÃO DA AR N.º 57/2009 DE 30 DE JULHO E RATIFICADO PELO DECRETO DO PR N.º 72/2009, DE 30 DE JULHO. | 1 | 27-06-2013 | 1 |

Capítulo 1º Objeto e âmbito

A Carta de Direitos e Deveres do cliente materializa o compromisso da APPACDM de Viseu, relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos.

A gestão respeita os direitos e deveres nesta carta exarados independentemente de qualquer diferença ou condição pessoal e de quaisquer fatores contingenciais;

Este documento constitui fonte de orientação normativa e não pode ser usado para legitimar qualquer omissão ou má prática.

Os Direitos do Cliente estão definidos em conformidade com a:

1. Carta Internacional dos Direitos Humanos;
2. Resolução 48/96, de 20 de dezembro de 1993 da Assembleia Geral das Nações Unidas – regras gerais sobre a Igualdade de Oportunidades para pessoas com deficiência;
3. Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, adotada em Nova Iorque a 30 de março de 2007, aprovada pela Resolução da AR n.º 56/2009 de 30 de Julho e ratificada: pelo Decreto do PR n.º 71/2009 de 30 de Julho;
4. **Protocolo Opcional à Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**, aprovado pela Resolução da AR n.º 57/2009 de 30 de Julho e Ratificado pelo Decreto do PR n.º 72/2009, de 30 de Julho.

Capítulo 2º Direitos do cliente

São direitos do cliente:

Respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

Respeito pela confidencialidade dos elementos e dados pessoais constantes no processo individual e Dossier Técnico Pedagógico;

Ter acesso aos recursos da comunidade, participando nas iniciativas que forem sendo promovidas e sejam do seu interesse;

receber informação e orientação profissional, apoio social e psicológico sempre que se justifique;

Higiene, saúde e segurança;

Ser ouvido, e tomar parte de acordo com as suas possibilidades, em todos os momentos de interesse para o seu projeto de vida;

A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;

Apresentar reclamações e/ou sugestões.

Direitos específicos do formando da Formação Profissional:

Participação no processo formativo, de acordo com os programas estabelecidos, desenvolvendo as atividades de aprendizagem integradas no respetivo perfil de formação e a recusar a execução de tarefas que não se compreendam na atividade profissional para cujo exercício se forma;

Receber designadamente bolsa de profissionalização, subsídio de alimentação, transporte, acolhimento e alimentação, que lhe sejam atribuídos de acordo com legislação e normativos em vigor.

Capítulo 3º Deveres do cliente

São deveres do cliente:

Tratar com urbanidade e respeitar as pessoas com quem se relaciona;

Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos bens materiais e dos equipamentos que lhes sejam confiados;

Acatar e seguir as instruções das pessoas encarregadas por si;

Cumprir os regulamentos internos da Entidade, as diretivas da Direção, Coordenação e do Núcleo Técnico e Pedagógico, desde que não contrariem as disposições do presente regulamento;

Cumprir as disposições de segurança, higiene e saúde;

Informar a instituição sempre que se verificarem alterações (morada, contacto, agregado familiar, doença) e de qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança nas prestações de serviços.

Deveres específicos do formando da Formação Profissional:

Frequentar com assiduidade e pontualidade as atividades formativas, realizar as tarefas com zelo e diligência, tendo em vista a aquisição das competências visadas;

Responsabilizar-se individualmente e/ou coletivamente por todo e qualquer prejuízo ocasionado, voluntariamente ou por negligência gravosa, nomeadamente, em instalações, máquinas, equipamento, utensílios ou outro material.