



*“O Direito à igualdade perante a lei e a proteção contra a discriminação constitui um
Direito Universal”*

(Declaração Universal dos Direitos do Homem)

CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE



CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

INDICE

1 – Preâmbulo	03
2 – Âmbito de Aplicação	03
3 – Direitos do Cliente	04
4 – Deveres do Cliente	05
5 - Disposições Finais	06



1- PREÂMBULO

A Carta dos Direitos e Deveres do cliente do CEEONINHO são entendidos pela organização como valores fundamentais para a melhoria contínua da sua atuação/intervenção, tendo a sua estruturação sido baseada em documentos de referência (Declaração dos Direitos Humanos das Nações Unidas, Carta dos Direitos fundamentais da União Europeia, Convenção das Nações Unidas sobre o direito das pessoas com deficiência e Constituição da República) de forma a reforçar alguns pressupostos básicos relativos ao cliente e à instituição.

Este documento aplicar-se-á a todas as valências da organização, garantindo assim o respeito por determinados princípios como sejam: Justiça, Igualdade de oportunidades e tratamento imparcial, liberdade de expressão, inclusão, privacidade, respeito, autonomia e tomada de decisão, dignidade.

Para que o Centro de Educação Especial “O Ninho” possa prestar e manter um serviço de Qualidade é essencial estabelecer um compromisso mútuo entre a organização e os seus clientes.

2- ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta Carta de Direitos destina-se a ser cumprida pelos clientes do Centro de Educação Especial, do Concelho de Rio Maior “O Ninho”, entendendo-se por clientes todos os beneficiários diretos dos serviços prestados pela organização.

O Centro de Educação Especial “O Ninho” assegura o acesso à Carta de Direitos e Deveres dos Clientes através da sua publicitação em lugar estratégico na instituição e da sua disponibilização sempre que solicitado.

3- DIREITOS DO CLIENTE

- **Direito ao Respeito/Não Discriminação**

O Cliente tem direito à sua vida pessoal e intimidade. Tem direito à privacidade dos seus dados pessoais imagem e outras informações, não sendo utilizados fora do contexto da organização.

- **Direito à Liberdade de Expressão**

O Cliente tem direito de expressar as suas opiniões, críticas, desejos, necessidades, aspirações, crenças, e reclamações, independentemente das suas características e capacidades.

- **Direito à Igualdade de Tratamento**

O Cliente deverá ser tratado de forma igual independentemente das suas características e capacidades, tendo sempre em atenção as suas particularidades e especificidades, valorizando-se a sua individualidade.

- **Direito à Dignidade, Respeito e Justiça**

O Cliente tem direito a ser respeitado e a receber um tratamento digno e justo por parte de todos os colaboradores, devendo ser respeitados os seus desejos, opiniões e o seu meio socioeconómico e cultural.

- **Direito à Acessibilidade**

O Cliente tem o direito a que lhe seja assegurada e garantida a acessibilidade do espaço físico onde se movimenta na organização e da informação e dos documentos respeitante aos serviços que lhe são prestados.

- **Direito a Participar na Estruturação do seu PDI**

O Cliente tem direito a ter acesso à informação constante do seu Projeto de Desenvolvimento Individual, a dar opiniões e a sugerir atividades adequadas ao seu PDI.

- **Direito à Reclamação e Sugestão**

O Cliente tem direito a manifestar a sua opinião e a dar sugestões acerca da sua vivência na instituição, fazendo propostas.

- **Direito a Ter Conhecimento da Carta de Direitos e Deveres do Cliente**

O Cliente tem direito a ter conhecimento e entendimento acerca da carta de direitos e deveres do cliente.

- **Direito a um Serviço de Qualidade**

O Cliente tem direito a um serviço de Qualidade, baseado na competência, eficiência e empatia por parte dos seus colaboradores.



4- DEVERES DO CLIENTE

▪ **Dever de respeitar e cumprir a Carta dos Direitos e Deveres do Cliente**

O Cliente deve ter conhecimento, respeitar e cumprir a Carta dos Direitos e Deveres do Cliente.

▪ **Dever de respeitar colaboradores e pares do Ninho**

O Cliente deve respeitar os direitos e não ofender com palavras ou atos, os seus pares e/ ou colaboradores da Organização. Deve ainda respeitar o outro nas suas especificidades e particularidades, contribuindo para um ambiente equilibrado e harmonioso.

▪ **Dever de zelar pela conservação dos espaços, equipamentos e materiais**

O Cliente deve ser zeloso e manter os espaços em boas condições de limpeza e higiene e deixar os equipamentos e materiais que utiliza, na mesma condição em que os encontrou.

▪ **Dever de assumir o pagamento dos serviços contratualizados**

O Cliente deve de cumprir com os compromissos assumidos, efetuando dentro das regras estipuladas no contrato de prestação de serviços o pagamento dos serviços contratualizados dentro do prazo estipulado.

▪ **Dever de ser assíduo e pontual**

O Cliente deve ser pontual e cumprir o horário definido, permanecendo na atividade, e empenhando-se na mesma.

▪ **Dever de cumprir as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços**

O Cliente deve cumprir com o que foi definido no seu contrato de prestação de serviços, devendo informar a organização, em caso de desistência da utilização dos mesmos.

▪ **Dever de prestar todas as informações**

O Cliente tem o dever de prestar todas as informações necessárias para a intervenção dos profissionais.



5- DISPOSIÇÕES FINAIS

A Carta de Direitos e Deveres do Cliente encontra-se disponível na instituição, acessível ao conhecimento de todos os colaboradores, Direção, Clientes e Significativos, sendo promovidas várias ações com o intuito de divulgar o documento, entre as quais: disponibilização do documento no sítio da internet, reuniões com os colaboradores e sensibilização aos clientes/significativos.

Aprovada pela Direção do Centro de Educação Especial "O Ninho", a 22 de Novembro de 2011, entrando em vigor no dia seguinte à da sua aprovação.

A revisão da Carta dos Direitos e Deveres do Cliente será efetuada quando tal se revelar necessário.