

## ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes

### CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

#### Capítulo 1º - Objeto e âmbito

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da ASCUDT relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, 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.

- a) A gestão respeita os direitos e deveres nesta carta exarados independentemente de qualquer diferença ou condição pessoal e de quaisquer fatores contingenciais;
- b) Este documento constitui fonte de orientação normativa e não pode ser usado para legitimar qualquer omissão ou má prática.

#### Capítulo 2º - Direitos dos Clientes

São direitos dos Clientes:

1. A prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico, psíquico, emocional e de qualidade de vida;
2. A um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoal;
3. A ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
4. À confidencialidade dos seus dados pessoais, constantes do seu processo individual;
5. Ao apoio dos colaboradores que asseguram o desenvolvimento adequado do Cliente;
6. A beneficiar da tomada de refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia nas condições estabelecidas na ASCUDT;

7. A um seguro de acidentes pessoais, relativamente às atividades lúdicas, recreativas, desportivas e culturais que a ASCUDT promova;
8. A formular sugestões ou a dirigir reclamações à Direção de Serviços.

### Capítulo 3º - Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Manter com os demais clientes, com os colaboradores e representantes da instituição relações de cordialidade, respeito e correção;
2. Ser leal para com os colaboradores, designadamente não transmitindo para o exterior informações de que tenham tomado conhecimento durante o tempo de permanência nas instalações ou durante a realização de outras atividades que a ASCUDT promova;
3. Cumprir atentamente as indicações de segurança e higiene que lhe forem dadas no âmbito da prestação de serviços da ASCUDT, sempre que possível;
4. Participar e realizar as atividades lúdicas, desportivas e culturais com zelo e sentido de responsabilidade;
7. Atender, sempre que possível, às regras de higiene e saúde estabelecidas pelo seu Médico e aconselhadas pelos Colaboradores aquando da prestação de serviços da ASCUDT;
8. Estar vestido com o fato de treino e calçado com os ténis, 5 minutos antes do início das atividades desportivas, sempre que tenha autonomia para tal;
9. Manter os telemóveis desligados durante as atividades complementares;
10. Dar contributo para a melhoria do funcionamento da ASCUDT, apresentando sugestões e propostas;
11. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida aos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.

*Doc. revisto pela GQ a 13-04-2015.*