

## CARTA DE DIREITOS E DEVERES DE 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. O tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoal;
3. O respeito pela sua intimidade e privacidade;
4. A confidencialidade dos seus dados pessoais, constantes do seu processo pessoal;
5. O apoio dos colaboradores a assegurarem o desenvolvimento adequado do cliente;
6. A toma de refeições: almoço e lanche (CAO); pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia (LRE e RA)
7. Às atividades ocupacionais desenvolvidas no CAO
8. A confidencialidade dos seus dados pessoais, constantes do seu processo pessoal;
9. O apoio dos colaboradores a assegurarem o desenvolvimento adequado do cliente;
10. A ausentar-se do LRE no período que medeia as 11:00 até às 22:00 quando tenham autonomia ou autorização do familiar, tutor ou responsável legal
11. A qualidade, eficiência e eficácia nos cuidados prestados;
12. A participação nas atividades promovidas pelo SAD, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
13. Ser ouvido antes de tomada qualquer decisão que lhe diga respeito;
14. A um seguro de acidentes pessoais, relativamente às atividades lúdicas, recreativas, desportivas e culturais que a ASCUDT promova;
15. A formulação de sugestões ou de reclamações à Direção.

### 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 resposta social, sempre que possível;
4. Participar e realizar as atividades lúdicas, desportivas e culturais com zelo e sentido de responsabilidade;
5. Atender, sempre que possível, às regras de higiene e saúde estabelecidas pelo seu Médico e aconselhadas pelos Colaboradores aquando da prestação de serviços das respostas sociais;
6. 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;
7. Manter os telemóveis desligados durante as atividades complementares;
8. Utilizar os instrumentos e equipamento de trabalho, existentes no CAO com cuidado e zelar pela sua boa conservação;
9. Ser assíduo e pontual, justificando os atrasos e as faltas, nos termos do presente regulamento;
10. Realizar as tarefas de que for incumbido com zelo e sentido de responsabilidade;
11. Dar contributo para a melhoria do funcionamento das respostas sociais, apresentando sugestões e propostas;
12. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida aos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.  
Não omitir ou falsear informações em SAD;
13. Colaborar com a equipa de cuidados em SAD;
14. Não solicitar outro tipo de serviço não acordado previamente em SAD;
15. Pagar, com pontualidade, a comparticipação nos custos da prestação dos serviços domiciliários, de acordo com a tabela de comparticipação em vigor e o que for estabelecido com a instituição em SAD;
16. Cumprir com os demais deveres consagrados no Regulamento Interno do SAD, designadamente os respeitantes às regras de funcionamento;
17. Identificar o responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável, na resposta social de SAD.

