



Carta de Direitos e Deveres do Cliente

CONTROLO DAS REVISÕES DO DOCUMENTO				
Versão	Data	Descrição	Página(s)	Próxima revisão
01	15.12.2009	Elaboração da 1ª versão do documento	----	Dezembro 2011
02	12.04.2010	Revisão geral do documento tendo por base contributos dos clientes/significativos e colaboradores	----	Março 2012
03	22.05.2012	Revisão geral do documento tendo por base contributos dos clientes/significativos/colaboradores e voluntários	—	Março 2014
04	31.04.2014	Revisão geral do documento tendo por base contributos dos clientes/significativos/colaboradores, com as seguintes alterações: capa e nos deveres dos clientes, foi retirado o ponto 4, relativamente à consciência crítica.	Pág. 7, ponto 4	Março 2016

Disseminação por	Canais	Destinatários
Coordenação dos Programas/Serviços	Reuniões de Avaliação em Equipa dos Programas/Serviços; Pontos de Consulta de Informação nos Programas/Serviços, na Recepção; Intranet e Site. Elaboração de versão simplificada do documento em suporte áudio visual e físico	Clientes, Colaboradores e outras partes interessadas

Elaboração: Conselho de Coordenação

Aprovação: Conselho de Administração

Assinatura:



Assinatura:



A Carta de Direitos e Deveres visa informar todos os clientes¹ sem distinção ou discriminação de qualquer ordem, acerca dos seus Direitos e Deveres, de forma a criar condições equitativas e a proporcionar uma escolha informada por parte dos mesmos

Pretendemos com a presente Carta, potenciar a capacidade de intervenção activa dos clientes na melhoria progressiva dos serviços. Procuramos que represente mais um passo no caminho da parceria entre clientes e profissionais, estabelecendo a harmonia no relacionamento entre a organização e os seus clientes.

Este documento respeita as convenções internacionais existentes em matéria de direitos humanos, sendo revisto de dois em dois anos, ou sempre que a Organização considere essa revisão pertinente, com a participação de clientes, colaboradores e voluntários da Fundação LIGA.

¹ Por Cliente entende-se a Pessoa que utiliza o serviço, os principais cuidadores ou o representante legal.

Direitos do Cliente

1. Igualdade e não Discriminação

O cliente tem direito à igualdade e à não discriminação, independentemente da nacionalidade, idade, género, raça, orientação sexual, deficiência e incapacidade, estado civil, origem étnica, situação económica e social, convicções culturais e religiosas.

2. Participação

2.1. O cliente tem direito a participar no planeamento e na avaliação dos serviços que lhe são prestados e no processo de melhoria contínua dos mesmos.

2.2. O cliente tem direito a optar pela desistência da prestação de serviços, respeitando os mecanismos e prazos definidos no regulamento do serviço.

2.3. O cliente tem direito à auto-determinação que lhe permite a liberdade de escolha das próprias acções sem interferência externa.

3. Informação

3.1. O cliente tem direito à informação actualizada sobre as condições de acesso e do funcionamento do(s) serviço(s) (procedimentos, custos, tempos para a prestação do serviço, tempos de espera...), bem como aceder ao regulamento do(s) Programa(s) /Serviço(s) que lhe presta(m) serviço(s).

3.2. O cliente tem direito à consulta dos seguintes documentos: plano de actividades para o ano corrente, relatório de actividades do ano anterior, carta de direitos e deveres, código de ética, políticas, regulamentos dos Programas/Serviços, relatórios da avaliação de satisfação dos clientes e avaliação das sugestões/reclamações.

Estes documentos estão disponíveis no site da Fundação LIGA e/ou na recepção do edifício sede e OED.

3.3. O cliente tem direito à informação actualizada sobre a Fundação LIGA, através do site da Organização ou de outros meios de informação disponíveis

3.4. O cliente tem direito a que lhe seja disponibilizada informação sobre o seu processo individual e a identidade e função dos colaboradores que lhe prestam serviço.

3.5. O cliente tem direito a que lhe seja disponibilizada informação sobre como ter acesso a pessoas que o representem e ou estruturas / processos de apoio/suporte.

4.

Sugestão e Reclamação

4.1. O cliente tem direito a apresentar sugestões sempre que considera oportuno para o funcionamento da Organização, utilizando para isso o correio electrónico da Fundação LIGA ou impresso próprio disponível na recepção do edifício sede e nas instalações da OED.

4.2. No âmbito do cumprimento dos normativos legais, o cliente tem direito ao acesso ao livro de reclamações e a ser informado sobre todo o percurso e conclusão do processo.

5.

Qualidade dos Serviços

5.1. O cliente tem direito a beneficiar de serviços de qualidade, sendo a Fundação LIGA responsável pela sua monitorização e controlo.

5.2. O cliente tem direito a que sejam cumpridas as normas vigentes no regulamento do(s) Programa(s)/Serviço(s) que frequenta(m).

6.

Confidencialidade

O cliente tem direito à confidencialidade de toda a informação que lhe diga respeito ou que conste no seu processo individual.

7.

Segurança

7.1. O cliente tem direito à segurança física promovida pela adequada manutenção das condições do espaço e equipamentos.

7.2. O cliente tem direito a que lhe seja prestado o “1º socorro básico”, no âmbito das competências da Fundação LIGA, exclusivamente na identificação da situação de risco e no



respectivo encaminhamento para as entidades especializadas (112, centros de saúde, hospitais) de acordo com a especificidade.

Mod.	202
Versão	04

Deveres do Cliente

1.

Participação

1.1. O cliente tem o dever de cumprir integralmente o regulamento específico de cada serviço de que é utilizador.

1.2. O cliente tem o dever de colaborar em todas as etapas do processo de prestação de serviço que a si dizem respeito, bem como colaborar em termos gerais com a Fundação LIGA no sentido da melhoria da qualidade dos serviços.

2.

Consciência Cívica e Preocupação Social

2.1. O cliente tem o dever de zelar pelo “bom-nome” da Fundação LIGA.

2.2. O cliente tem o dever de respeitar os direitos de todas as pessoas na sua individualidade, não manifestando condutas que se traduzam em abuso físico, verbal, intimidação, assédio, coação e outras que possam ameaçar ou fazer perigar a integridade física ou moral de outro cliente ou colaborador.

2.3. O cliente tem o dever de reconhecer como sua responsabilidade a preservação de todos os recursos materiais que utiliza na Fundação LIGA.

3.

Honestidade

3.1. O cliente tem o dever de partilhar toda a informação de que dispõe considerada importante no âmbito da prestação do serviço.

3.2. O cliente tem o dever de manter os seus dados actualizados (morada, contactos, etc.) favorecendo a qualidade dos serviços prestados.

4.

Sugestão e Reclamação

4.1. O cliente tem o dever de, sempre que entender adequado para o funcionamento da Organização apresentar sugestões, utilizando para isso o correio electrónico da Fundação LIGA ou impresso próprio disponível na recepção do edifício sede e nas instalações da OED.

4.2. O cliente tem o dever de reclamar sempre que entende necessário e justo para si e para outros.

5.

Consciência ambiental

O cliente tem o dever de reconhecer como sua responsabilidade individual e social a preservação dos recursos materiais ambientais colaborando com a Fundação nesse mesmo sentido.