

## **Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes**

Assumindo como referência fundamental a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e sem prejuízo do que se encontra postulado nas leis nacionais e internacionais consagradas a favor das pessoas com deficiências e incapacidades.

Tendo como objetivo informar e promover o exercício dos direitos e deveres das pessoas com deficiências e incapacidades, numa tradução acessível e prática das leis e normas instituídas, e em conformidade com o Código de Ética, é criada a Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes da CERCIFAF.

### **Direitos dos Clientes**

Os Clientes da CERCIFAF têm direito a:

- a) Ser tratados com respeito e dignidade;
- b) Ser respeitada a sua opinião, ideias, modos de vida e de cultura;
- c) Receber cuidados apropriados, contínuos e com qualidade, em tempo útil;
- d) Beneficiar de todos os serviços, existentes ou a criar, necessários e adequados ao seu projeto de vida;
- e) Participar na organização e no funcionamento da CERCIFAF, em condições de igualdade;
- f) Ser informados e esclarecidos sobre tudo o que lhes diga respeito;
- g) Consultar as informações que constam do seu processo;
- h) Aceitar ou recusar a divulgação dos seus dados pessoais e o uso da sua imagem;
- i) Fazer-se representar e/ou indicar os seus representantes;
- j) Exigir privacidade e confidencialidade sobre informações e dados pessoais;
- k) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas.

### **Deveres dos Clientes**

Os Clientes da CERCIFAF têm o dever de:

- a) Cuidar da sua saúde física e psíquica;
- b) Respeitar os direitos de todas as outras pessoas, incluindo os seus colegas, os colaboradores e responsáveis da Instituição;
- c) Contribuir de modo positivo para o seu processo de educação, formação e reabilitação;
- d) Colaborar com os profissionais ao serviço da Instituição;
- f) Cumprir as regras definidas, acordadas e comunicadas;
- g) Cooperar na redução de consumos e despesas desnecessárias;
- h) Pagar os encargos que derivem da prestação de serviços.

No âmbito do processo de Gestão de Qualidade, o Conselho de Administração aprovou na sua reunião do dia 04 de Maio de 2010, a Carta de Direitos e Deveres dos Clientes.

[Elaborado em: FEV / 2010 - Revisto em: JAN / 2024 - Revisão em: JAN / 2026]

