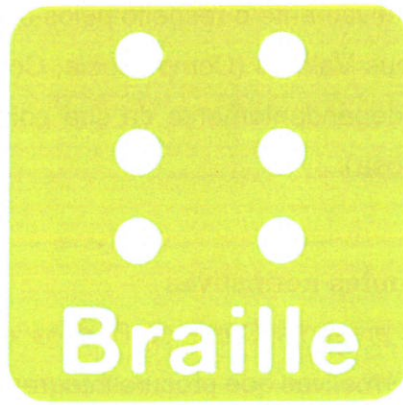




# Carta de Direitos e Deveres do Cliente



**Associação 2000 de Apoio ao Desenvolvimento - A2000**

Rua S. João Bosco, N°478

5050-346 Poiares - Peso da Régua

Telef.: 254 822 046 | Fax: 254 822 047

E-mail: [a2000@a2000.pt](mailto:a2000@a2000.pt)

[www.a2000.pt](http://www.a2000.pt)



ENTIDADE  
FORMADORA  
CERTIFICADA





## Preâmbulo

A Missão da A2000 é formar, capacitar e inserir social e profissionalmente pessoas da região norte, prioritariamente as desfavorecidas, contribuindo para o aumento da sua qualidade de vida, mobilizando para tal as parcerias necessárias.

A A2000 pretende ser uma organização moderna e inovadora, de âmbito regional, com serviços de qualidade, assumindo-se como agente de mudança e desenvolvimento na construção de uma sociedade mais consciente e integradora, nomeadamente das pessoas mais desfavorecidas – esta é a sua Visão.

A A2000 considera Cliente toda a pessoa que se enquadra no seu público-alvo, definido estatutariamente, e que usufrui de um serviço da instituição, tendo para tal efetuado contrato (designado cliente contratualizado), ou estabelecido um plano de intervenção individual (designado cliente não contratualizado).

No âmbito dos serviços que presta, a A2000 tem responsabilidades para com os seus clientes e estes também têm alguns deveres que pautam o seu comportamento na relação com a instituição.

A presente **CARTA DE DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE** define as condutas dos intervenientes, por forma a garantir relações equilibradas, onde a articulação entre a eficácia e a eficiência, entre a missão e a atuação, são propiciadoras de solidariedade com qualidade.

Esta carta é uma orientação normativa na prestação de serviços pela A2000, no sentido de garantir efetivamente o respeito pelos seus Princípios Éticos (Solidariedade e Dignidade), bem como pelos seus Valores (Competência, Compromisso, Respeito, Inclusão) na relação com todos os clientes, independentemente da sua condição de vida (criança/jovem, adulto; pessoa com deficiência ou idosa).

## Fontes normativas

A presente Carta de Direitos e Deveres do Cliente inspira-se no conteúdo de diversas fontes normativas que procura integrar e materializar. Assim, serviram de base à sua redação os seguintes documentos:

- Declaração Universal dos Direitos do Homem;
- Constituição da República Portuguesa;
- Declaração Universal dos Direitos da Criança;
- Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia;
- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência;
- Princípios das Nações Unidas sobre as pessoas idosas - Resolução das Nações Unidas

46/91;

A2000/132/01

- Regime Jurídico da Prevenção, Habilitação, Reabilitação e Participação da Pessoa com Deficiência – Lei nº 38/2004 de 18 de agosto;
- Código do Trabalho – Lei nº 7/2009, de 12 de fevereiro;
- Higiene e saúde no trabalho - Diretiva nº 89/391/CEE, vertida no Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de novembro;
- Regulamento Geral de Proteção de Dados - RGPD (Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho;
- EQUASS - European Quality Assurance for Social Services;
- DGERT - Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho;
- Regulamento Interno da A2000.

## Direitos do Clientes

### 1. O cliente da A2000 tem direito a:

- a) Ser informado dos seus direitos e deveres;
- b) Ser tratado com respeito, dignidade, igualdade e não discriminação, independentemente do género, etnia, religião ou crença, deficiência, idade e orientação sexual;
- c) Ser respeitado na sua individualidade, bem como intimidade e privacidade, o domicílio e a família, mantendo a confidencialidade de todos os seus dados pessoais;
- d) Ter liberdade de expressão;
- e) Ser ouvido, apoiado e informado nas decisões que lhe dizem respeito;
- f) Participar na vida institucional e nas atividades propostas, atendendo aos seus interesses, capacidades e objetivos;
- g) Participar na vida comunitária por forma a desenvolver o seu potencial criativo, artístico e intelectual, com o apoio adequado de modo a superar as incapacidades;
- h) Ver salvaguardada a igualdade de oportunidades e de integração plena, apesar da singularidade de interesses e capacidades;
- i) Viver de forma independente, ser incluído e participar ativamente na comunidade;
- j) Expressar a sua satisfação e/ou reclamação relativamente aos serviços de que usufrui;
- k) Ter acesso a toda a informação respeitante aos direitos como:
  - I. cliente da A2000 (ex.º: serviços, regulamentos, procedimentos, informação sobre a prevenção de riscos de acidentes e ainda, as indemnizações devidas por quaisquer prejuízos ou danos resultantes de acidentes ou doenças advindas da participação nas atividades da A2000, etc.)
  - II. cidadão Português (ex.º legislações, estruturas de apoio, serviços especializados, etc.)
- l) Ver cumpridas escrupulosamente todas as determinações estabelecidas nos contratos celebrados.



ASSOCIAÇÃO 2000  
DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO

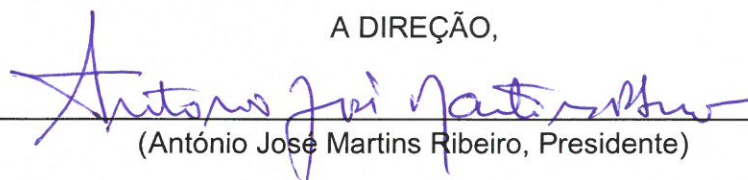
## Deveres do Cliente

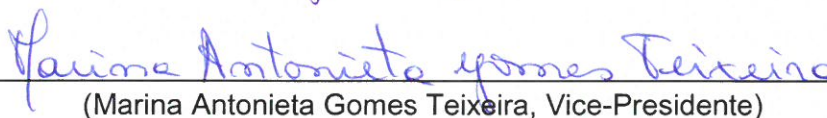
1. O cliente da A2000 deve:

- a) Cumprir as instruções dadas pela A2000, nomeadamente as normas constantes do Regulamento Interno e/ou dos Contratos estabelecidos, das quais deverá ter conhecimento quando for admitido na A2000;
- b) Participar e colaborar com a equipa técnica na medida dos seus interesses e possibilidades na concretização do seu Plano Individual;
- c) Cumprir as regras de higiene, segurança e saúde no âmbito das atividades realizadas e previstas pelo serviço que integra;
- d) Informar previamente os técnicos responsáveis de qualquer ocorrência, do foro pessoal ou do serviço, que perturbe o bom funcionamento do mesmo;
- e) Respeitar os outros clientes, bem como toda a equipa da A2000;
- f) Preservar o bom nome da instituição;
- g) Zelar pela boa conservação das instalações, equipamentos e demais bens confiados.

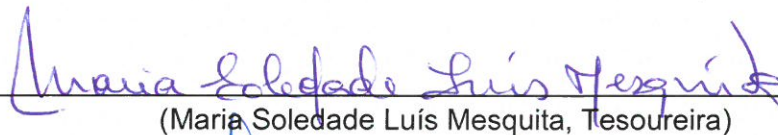
Poiares – Peso da Régua, 2 de março de 2022

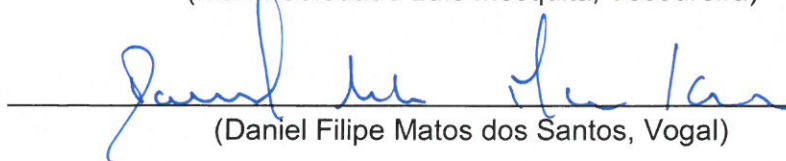
A DIREÇÃO,

  
\_\_\_\_\_  
(António José Martins Ribeiro, Presidente)

  
\_\_\_\_\_  
(Marina Antonieta Gomes Teixeira, Vice-Presidente)

  
\_\_\_\_\_  
(Artur Manuel Silva Guedes, Secretário)

  
\_\_\_\_\_  
(Maria Soledade Luís Mesquita, Tesoureira)

  
\_\_\_\_\_  
(Daniel Filipe Matos dos Santos, Vogal)