



## DIREITOS

1. O cliente tem o direito de ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;
2. O cliente não deve ser sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem sofrer ataques à sua honra e reputação;
3. O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e ao respeito pela sua individualidade.
4. O cliente tem o direito de exprimir a sua opinião, dar sugestões/reclamações sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
5. O cliente tem o direito de usufruir das actividades que a instituição promove;
6. O cliente tem o direito a condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das actividades;
7. O cliente tem o direito de contactar sempre que deseje, os responsáveis pela instituição;
8. O cliente e os seus responsáveis legais (quando aplicável), têm o direito de participar na definição do seu processo individual de reabilitação, habilitação, educação/formação ou inclusão social;
9. O cliente tem o direito de exigir o efectivo cumprimento dos serviços pretendidos;
10. O cliente tem o direito de conhecer o funcionamento e as normas que regulam o serviço que frequenta.

## DEVERES

1. O cliente deve zelar pelo seu bom estado de saúde, físico e mental;
2. O cliente deve respeitar os direitos dos outros clientes e colaboradores;
3. O cliente deve colaborar ativamente com os colaboradores da instituição;
4. Do cliente espera-se uma participação efetiva no seu processo individual de inclusão, educação/formação ou reabilitação.
5. O cliente deve preservar o bom nome da instituição;
6. O cliente deve conhecer e cumprir as normas de funcionamento da instituição;
7. O cliente deve preservar o material, equipamento e instalações da instituição;
8. O cliente deve comparticipar custos dos serviços prestados, quando aplicável;
9. Do cliente deseja-se a boa colaborar para a redução de gastos desnecessários;
10. O cliente deve utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas.

Para além da regulamentação aplicada pelas Instituições Particulares de Solidariedade Social, é imperativo zelar pelo respeito dos direitos das pessoas e dos cidadãos, direitos estes universalmente reconhecidos e dos seguintes princípios gerais:

- não discriminação
- respeito pela pessoa na sua integridade e singularidade,
- respeito pela liberdade individual,
- respeito e proteção da vida privada e da autonomia.