



## **CARTA DE DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES**

### **Capítulo 1º Objeto e âmbito**

A Carta de direitos e deveres dos clientes materializa o compromisso da APPACDM de Figueira da Foz, relativamente aos serviços e programas que envolvem clientes em todos os espaços e tempos, em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos.

- 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**

1. São direitos dos clientes e famílias:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b) Utilização dos serviços e equipamentos do estabelecimento disponíveis para a respectiva sala de actividades e espaços de recreio;
- c) Participar nas actividades promovidas pelo estabelecimento;
- d) Serem tratados em boas condições de higiene, segurança e alimentação;
- e) Respeito pela sua identificação pessoal e reserva da intimidade privada e familiar;
- f) Não ser sujeito a coação física e psicológica.

2. Os pais/ encarregados de educação têm os seguintes direitos:

- a) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico no estabelecimento de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento do seu educando;
- b) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas sobre o seu educando;
- c) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo seu educando e sobre quaisquer dúvidas;

- d) Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao cronograma semanal, nomeadamente passeios, atendimentos ou outros;
- e) Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando, mediante contacto pessoal a efectuar para o efeito com a Educadora/Responsável;

### **Capítulo 3º Deveres dos clientes**

São deveres dos clientes e famílias:

- a) Pagar a mensalidade dentro do prazo estabelecido;
- b) Fornecer as informações necessárias aos técnicos acerca do seu Educando;
- c) Participar nas reuniões para que seja convocado;
- d) Avisar, atempadamente, das faltas do seu Educando;
- e) Avisar, previamente, a Educadora/Responsável de Sala, caso a criança não almoce em determinado dia, até às 10h desse mesmo dia, tendo em vista o bom funcionamento da resposta social e a optimização dos recursos da Instituição;
- f) Comunicar à Educadora/Responsável sempre que for necessário alterar a alimentação (ex.: dietas especiais ou alergias a alimentos), mediante prescrição médica;
- g) Informar a Educadora/Responsável sobre antecedentes patológicos e eventuais reacções a certos medicamentos e alimentos;
- i) Comunicar à Educadora/Responsável qualquer alteração clínica do estado de saúde do seu educando, no sentido da preservação da segurança e saúde de todas as crianças;
- j) Informar previamente a Instituição sobre qual o mês para férias da criança/jovem, podendo este período ser contínuo ou interpolado entre Maio e Agosto, em creche e Jardim de Infância e entre Junho e Setembro em CAO.
- l) Verificar, diariamente, avisos de ordem geral, afixados nos locais destinados para o efeito;
- m) Providenciar para o seu educando as roupas e objectos que constem da lista da respectiva Sala;
- n) Cumprir todas as normas do presente regulamento.