



Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure

REGULAMENTO INTERNO

CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

ÍNDICE	
INTRODUÇÃO	4
MISSÃO, VISÃO, VALORES E ESTRATÉGIA	5
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	6
Norma I – Âmbito de Aplicação	6
Norma II – Legislação Aplicável	6
Norma III – Definição	6
Norma IV – Objectivos do Regulamento	7
Norma V – Natureza e Objectivos do CAO	7
Norma VI – Serviços Prestados	8
CAPÍTULO II – PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES	9
Norma VII – Condições de Admissão	9
Norma VIII – Candidatura	9
Norma IX – Critérios de Admissão	10
Norma X – Admissão	11
Norma XI - Acolhimento	11
Norma XII – Processo Individual do Cliente	11
Norma XIII – Lista de Espera	12
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
Norma XIV – Instalações	13
Norma XV – Refeições	14
Norma XVI – Horário de Funcionamento	14
Norma XVII – Entrada e Saída de Visitas	15
Norma XVIII – Condições Gerais de Funcionamento	15
Norma XIX – Passeios ou Deslocações	16
Norma XX – Quadro de Pessoal	16
Norma XXI – Direcção Técnica	17
CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES	18
Norma XXII – Direitos dos Clientes	18
Norma XXIII – Deveres dos Clientes	18
Norma XXIV – Direitos da entidade prestadora de serviços	19
Norma XXV – Deveres da entidade prestadora de serviços	19
Norma XXVI – Direitos dos Colaboradores	20
Norma XXVII – Deveres dos Colaboradores	20
Norma XXVIII - Voluntários	21
Norma XXIX – Pagamento da Mensalidade	22
Norma XXX – Tabela de Participação Familiar	23
Norma XXXI – Assiduidade e faltas	24

Norma XXXII – Depósito e Guarda de Bens dos Clientes	25
Norma XXXIII - Contrato	25
Norma XXXIV – Participação de familiares/significativos	25
Norma XXXV– Cessação de Prestação de Serviç�os por facto Não Imputável ao Prestador	25
Norma XXXVI – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	26
Norma XXXVII – Tratamento de Reclamações	26
Norma XXXVIII – Negligência e maus tratos	27
Norma XXXIX – Actuação em Situações de Emergência	27
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	27
Norma XL – Alterações ao regulamento	27
Norma XLI – Integração de Casos Omissos	27
Norma XLII – Entrada em vigor	28

INTRODUÇÃO

A APPACDM de Soure é uma IPSS, sem fins lucrativos, que se destina à defesa e promoção dos direitos do Cidadão Deficiente Mental/Intelectual nas áreas da educação, trabalho, segurança social e saúde, segundo uma planificação integrada de serviços de apoio que vão desde a infância até à idade adulta.

A actividade social, da APPACDM de Soure, tem como filosofia de base uma perspectiva integrativa e globalizante da pessoa portadora de deficiência mental. Defende que todo o ser humano possui um potencial a desenvolver, quer a nível intelectual ou laboral, quer na promoção do desenvolvimento afectivo e psicossocial.

O presente regulamento permite dar cumprimento aos objectivos a que se propõe, nomeadamente à resposta social: Centro de Actividades Ocupacionais.

MISSÃO

Crescer, inovar e satisfazer as necessidades dos nossos clientes de modo individualizado, competente e solidário.

VISÃO

Ser reconhecida como organização sólida e inovadora na melhoria da qualidade de vida do cidadão com deficiência, incapacidade ou em situação de desvantagem, nas áreas da reabilitação, educação e qualificação profissional.

VALORES

1. Confidencialidade
2. Rigor
3. Integridade
4. Privacidade
5. Individualidade
6. Competência
7. Responsabilidade
8. Solidariedade

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Actividades Ocupacionais celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/09/2006, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O regime das actividades ocupacionais ao qual esta Resposta Social obedece é o definido pelo Decreto-Lei nº18/89 de 11 de Janeiro, pelo Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de Fevereiro, pelo Despacho Normativo 75/92 de 20 de Maio e pela Circular nº3 de Maio de 1997. O regulamento da implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos rege-se pelo Despacho 52/SESS/90 de 16 de Julho da Secretaria de Estado da Segurança Social.

NORMA III

Definição

1. O Centro de Actividades Ocupacionais constitui uma resposta social dirigida a jovens e adultos, de idade igual ou superior a 16 anos, portadores de deficiência ligeira, grave e profunda, cujas competências não permitem a sua vinculação laboral. Destina-se também a clientes que apresentem desvantagens graves e moderadas na sua integração social, adaptação a padrões de vida e organização pessoal que garantam uma vida em qualidade, mas manifestem capacidades residuais para o desenvolvimento de actividades socialmente úteis.
2. A Resposta Social compreende:

2.1 **Actividades socialmente úteis** – proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades e potencial da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando sempre que possível, uma transição para programas de integração sócio-profissional;

2.2 **Actividades estritamente ocupacionais** – visam manter a pessoa activa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio e bem-estar físico, emocional e social.

NORMA IV

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Resposta Social;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais/responsáveis familiares ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA V

Natureza e Objectivos do CAO

1. Constitui uma modalidade de acção social, exercida pelo sistema de Segurança Social, que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência, permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

2. São objectivos do CAO, nomeadamente:

- 2.1. Promover os níveis de qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
- 2.2. Promover estratégias de reforço da auto-estima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade e autonomia;
- 2.3. Prestar apoio na integração social, através do desenvolvimento de actividades socialmente úteis;
- 2.4. Privilegiar a interacção com a família, significativos e com a comunidade envolvente, no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social;
- 2.5. Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em actividades e contextos sociais.

NORMA VI

Serviços Prestados

1. A valência de CAO, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, assegura a prestação dos seguintes serviços:

1.1 Alimentação - as refeições são asseguradas nas instalações do CAO, em refeitório adequado e contemplam lanche da manhã, almoço e lanche da tarde;

1.2 Cuidados de higiene e conforto pessoal (quando o cliente se encontrar impossibilitado de por si só a realizar condignamente);

1.3 Tratamento de Roupas;

1.4 Transporte;

1.5 Administração de medicação regular;

1.6 Apoio psicossocial;

1.7 Acompanhamento por terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, técnico de educação especial e reabilitação e terapeuta da fala quando necessário, sem prejuízo das obrigações do SNS;

1.8 Supervisão constante.

2. A valência de CAO realiza ainda as seguintes actividades:

2.1 Acompanhamento do cliente ao exterior nas deslocações do mesmo;

2.2 Aquisição de bens e serviços;

2.3 Acompanhamento a consultas e exames médicos;

2.4 Actividades lúdicas e recreativas;

2.5 Actividades socialmente úteis;

2.6 Actividades ocupacionais;

2.7 Actividades desportivas, culturais, formativas e sociais;

2.8 Apoio em situações de emergência.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELECÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Resposta Social:

1. Ter idade igual ou superior a 16 anos;
2. Ser portador de deficiência mental ligeira, moderada, severa/grave, profunda ou doença mental, que afecte a funcionalidade diária;
3. A admissão constituir livre vontade do cliente. Caso não possua capacidade para o fazer, a intenção será realizada através do familiar responsável ou tutor;
4. Capacidade estabelecida para esta Resposta Social.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- 1.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
- 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
- 1.6 Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar;
- 1.7 Declaração do IRS do agregado familiar;
- 1.8 Declaração assinada pelo cliente/significativo em como autoriza a informatização

dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

1.9 Declaração assinada pelo cliente/significativo em como autoriza a publicação de imagens para efeitos de divulgação e promoção da imagem da Instituição;

1.10 Relatório Escolar (quando aplicável);

1.11 Relatório Psicológico (quando aplicável).

2. A candidatura decorre no período de segunda a sexta-feira, das 9.00 horas às 17.00 horas.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no Gabinete Técnico do Responsável pela Resposta Social.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA IX

CrITÉrios de AdmissÃO

Nos termos do disposto na legislação vigente, são critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. FamÍlias e indivÍduos econÓmica e socialmente desfavorecidos;
2. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar os cuidados básicos;
3. Incapacidade para satisfazer necessidades básicas;
4. Grau de dependência;
5. Ser residente na área do concelho de Soure;
6. Elemento de referência a frequentar o estabelecimento;
7. Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social;
8. Ordem de inscrição.

NORMA X

Admissão

1. Recebida a candidatura, pelo Responsável Técnico da Resposta Social é realizada uma entrevista onde são recolhidas informações sobre o cliente e prestados esclarecimentos sobre a resposta social. A candidatura é analisada pelo Responsável Técnico da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, após analisada a pontuação/ponderação, e submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção, tendo em conta o parecer do responsável técnico da resposta.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de oito dias.
4. No acto da admissão deverão ser efectuados os seguintes pagamentos: mensalidade e seguro.

NORMA XI

Acolhimento

No primeiro dia, o Responsável Técnico do CAO acompanha o cliente às instalações onde decorrem as actividades. São-lhes apresentados os colegas e colaboradores intervenientes.

Segue-se o período de duas semanas dedicado ao acolhimento. Durante este período, o cliente é acompanhado de perto pelo Colaborador de Referência, que o apoia no conhecimento e experimentação das diferentes actividades e na habituação às rotinas de funcionamento do CAO.

Durante este período será efectuada a avaliação de base, com vista à elaboração do Plano Individual do Cliente.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

Aquando da admissão é criado um Processo Individual do Cliente, constituído por:

1. Ficha de Inscrição;
2. Relatório de Avaliação e de Certificação da Situação de Deficiência;
3. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;

4. Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
5. Relatório da situação Sociofamiliar;
6. Contrato;
7. Cópia dos documentos de identificação;
8. Processo Individual de Saúde (PCI)
 - 8.1 Declaração médica comprovativa de que o cliente não sofre de doença impeditiva para frequentar o CAO;
 - 8.2 Informação médica;
 - 8.3 Identificação do médico assistente.
9. Registos
 - 9.1 Registos da Prestação de Serviços e Participação nas Actividades;
 - 9.2 Registo de Presenças;
 - 9.3 Registos das Ocorrências;
 - 9.4 Registo da Cessaçao Contactual
10. Contactos
 - 10.1 Identificação, endereço e contactos do significativo do cliente;
 - 10.2 Listagem com nomes e contactos dos familiares/pessoas a contactar em caso de urgência.
11. Plano Individual (PI).

NORMA XIII

Lista de Espera

1. Sempre que a capacidade da Resposta Social não permita a admissão de todos os clientes inscritos para a prestação de serviços os mesmos ficarão em lista de espera, se assim o desejarem.
2. O cliente será avisado da inexistência de vagas e do lugar que ocupa em lista de espera, por carta, num prazo máximo de oito dias.
3. Na priorização do posicionamento na lista de espera são utilizados os critérios definidos na Norma IX.
4. Quando existe uma vaga, o responsável pela gestão da lista de candidatos, procede à actualização da lista para averiguar se ainda estão interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas ou será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.
 - 4.1 Caso não seja necessário rever os requisitos iniciais, o responsável pela gestão da

lista, remete, para a equipa técnica, a lista de candidatos.

4.2 Caso seja necessário rever os requisitos iniciais dos clientes, a Instituição deverá executar, num prazo máximo de 10 dias úteis, a respectiva actualização da situação dos candidatos e a sua nova hierarquização.

5. O cliente é retirado da lista de espera e, conseqüentemente, esta é actualizada quando:

5.1 O cliente informa que não está interessado na inscrição/renovação da inscrição;

5.2 O cliente informa que foi admitido noutra Instituição;

5.3 Falecimento;

5.4 Outro motivo apresentado pelos interessados.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIV

Instalações

1. O Centro de Actividades Ocupacionais, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, está sediado na Rua António José Carvalho Ventura, 3130-200 Soure.

2. O Centro de Actividades Ocupacionais e as suas instalações são compostas por:

2.1 Serviços Administrativos, de Gestão e Sala de Reuniões;

2.2 Gabinetes de Apoio Técnico (3);

2.3 Salas de Actividades (6);

2.4 Salas de Reabilitação;

2.5 Ginásio;

2.6 Instalações Sanitárias, Balneárias e Vestiários;

2.7 Arrecadação e Economato;

2.8 Espaços exteriores: campo de jogos, jardins, parque e área agrícola.

NORMA XV

Refeições

1. A elaboração da ementa é da responsabilidade da nutricionista, sendo que o serviço de refeições no Centro de Actividades Ocupacionais é da responsabilidade da Encarregada Geral e o fornecimento de refeições é da responsabilidade das auxiliares estabelecimento.
2. Diariamente são servidas 3 refeições: lanche da manhã (10.30 horas), almoço (12.00 horas) e lanche da tarde (15.00 horas).
3. A ementa encontra-se afixada na entrada das instalações do CAO e é disponibilizada semanalmente.
4. A ementa é igualmente afixada semanalmente, nas viaturas adstritas à valência.
5. Em casos excepcionais e mediante prescrição médica, os clientes poderão usufruir de uma ementa de dieta, desde que seja compatível com os meios existentes na Instituição, e que será disponibilizada semanalmente.

NORMA XVI

Horário de Funcionamento

1. O Centro de Actividades Ocupacionais, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure, funciona diariamente das 8.00 horas às 18.00 horas.
2. A Resposta Social encerrará:
 - 2.1 Feriados Nacionais;
 - 2.2 Feriado Municipal;
 - 2.3 Nos dias 24 e 31 de Dezembro;
 - 2.4 Na terça-feira de Carnaval;
 - 2.5 Na sexta-feira Santa (Páscoa).

3. O serviço poderá encerrar por determinação da Direcção em casos de força maior, devidamente justificados e/ou por imposição ou recomendação dos Serviços Oficiais de Saúde ou outras entidades públicas.

NORMA XVII

Entrada e Saída de Visitas

O representante legal ou o familiar de apoio podem a todo o tempo apresentar-se na recepção e solicitar o contacto com o cliente, que lhes será facilitado através do Colaborador de Referência que o acompanha, desde que não perturbe a actividade em curso.

Outras visitas apenas são permitidas mediante comunicação prévia ao Responsável Técnico de CAO que decidirá de acordo com o conhecimento que tem do cliente e do contexto familiar.

NORMA XVIII

Condições Gerais de Funcionamento

1.As actividades do CAO pretendem promover o desenvolvimento pessoal e social assim como a capacidade de integração e autonomia em diversos contextos relacionais (casa, família e comunidade):

1.1 As actividades decorrem de acordo com o *Plano Actividades Gerais*, elaborado anualmente. Este plano contém as actividades a pôr em prática entre os meses de Janeiro a Dezembro de cada ano.

1.2 Neste plano são apresentadas as actividades e as respectivas áreas, objectivos e indicadores para cada acção.

2. O plano de apoios terapêuticos prestados é definido consoante a avaliação que se faz das necessidades dos clientes, fazendo parte do Plano Individual.

3. Atendimentos às famílias.

3.1 A Instituição está disponível, no seguinte horário, para as famílias dos clientes: 9.00 horas às 17.00 horas, todos os dias, excepto sábados, domingos e feriados.

3.2 Serão realizadas, no mínimo, duas reuniões com os responsáveis familiares durante o ano, podendo ser marcadas mais reuniões, sempre que seja necessário, informando sempre os

respectivos com a devida antecedência.

3.3 Sempre que acharem oportuno, os responsáveis familiares poderão formular sugestões ou efectuar reclamações dirigidas à Instituição, em documentos próprios para o efeito, ao dispor na Instituição, ou de qualquer outra forma que acharem conveniente.

4. Situações de doença.

4.1 Em caso de doença/acidente durante a frequência da Instituição, tomará a equipa técnica as providências adequadas e dará, de imediato, conhecimento à família. No caso de ser necessário o encaminhamento para o hospital compete aos responsáveis familiares acompanharem o cliente.

4.2 Os clientes que manifestem sintomas febris ou outros sinais de doença não devem frequentar o CAO para não colocar em risco a saúde dos outros clientes e a sua própria saúde.

4.3 Os medicamentos a administrar aos clientes, terão de ser entregues ao responsável da Resposta Social ou à pessoa que os acompanha na carrinha, a qual procederá à sua entrega ao Responsável de CAO.

5. Em caso de falta do cliente a equipa técnica da APPACDM de Soure deve ser avisada, pelo familiar responsável ou tutor, com 24 horas de antecedência, mesmo que o motivo não seja doença. Não sendo possível, no próprio dia o familiar responsável ou tutor deverá avisar os colaboradores responsáveis antes do transporte ser efectuado.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. Os clientes só poderão participar nas actividades com o termo de responsabilidade preenchido pelo significativo ou Responsável Legal, caso este exista.
2. Em actividades extra poderá ser necessária contribuição monetária por parte dos clientes.
3. Para o bom desenvolvimento das actividades é necessário respeitar os horários.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do CAO encontra-se afixado em local bem visível, contendo a

indicação do número de recursos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

2. À Responsável Técnica compete designadamente:

2.1 Estudar a situação sócio-económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo, obrigatoriamente à visita domiciliária;

2.2 Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;

2.3 Proceder ao acolhimento dos clientes com vista a facilitar a sua integração;

2.4 Organizar e manter actualizado o processo individual de cada cliente;

2.5 Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade;

2.6 Elaborar o plano anual de actividades e relatório anual de actividades;

2.7 Incentivar a organização de actividades, fomentando a interacção ao nível do concelho;

2.8 Fomentar a participação dos clientes na vida diária da instituição.

NORMA XXI

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da resposta social deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em local bem visível.

2. À Directora Técnica compete, designadamente:

2.1 Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, execução, controlo e avaliação;

2.2 Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;

2.3 Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;

2.4 Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respectivo plano de cuidados;

2.5 Garantir a supervisão do pessoal do CAO;

2.6 Proporcionar o enquadramento técnico para a avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados;

2.7 Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Ser tratado com respeito e dignidade por qualquer membro da Instituição;
2. Ser informado de todas as técnicas terapêuticas que lhe possam ser aplicadas;
3. Confidencialidade do processo individual, que lhe diz respeito e à sua família;
4. Conhecer as normas dos serviços, dos equipamentos e materiais da Instituição;
5. Ver promovida a sua autonomia e participação no desenvolvimento do seu quotidiano;
6. Participar ou fazer-se representar na elaboração do seu plano individual.

NORMA XXIII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade todos os membros da Instituição;
2. Conhecer e cumprir as normas de funcionamento;
3. Cuidar da sua apresentação, higiene, linguagem e atitudes;

4. Respeitar e cuidar os espaços e equipamentos utilizados;
5. Participar ou fazer-se representar activamente na elaboração do seu plano individual.

NORMA XXIV

Direitos da entidade prestadora de serviços

São direitos da entidade prestadora de serviços:

1. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
2. Requerer que os clientes satisfaçam atempadamente os custos da prestação, de acordo com o estabelecido;
3. Alterar a mudança da prestação de serviços, desde que os clientes sejam atempadamente informados;
4. Não prestar serviços, os quais não foram acordados entre ambas as partes.

NORMA XXV

Deveres da entidade prestadora de serviços

São deveres da entidade prestadora de serviços:

1. Prestar os serviços constantes do regulamento interno;
2. Respeitar a vontade do cliente e assegurar que o exercício da actividade contribui para o seu bem-estar, satisfação pessoal e melhoria da sua qualidade de vida;
3. Assegurar o transporte;
4. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
5. Admitir ao seu serviço funcionários idóneos;
6. Manter os ficheiros de pessoal e de clientes actualizados;
7. Manter actualizados os processos dos clientes;

8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
9. Dispor de um livro de reclamações;
10. Manter devidamente actualizado o preçário dos serviços e respectivas condições de prestação.

NORMA XXVI

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores:

1. Acesso à frequência de acções de formação que sejam relevantes para um melhor desempenho dos serviços;
2. Acesso ao material e equipamento necessário às actividades;
3. Participação na gestão da resposta social;
4. Apresentação de sugestões para melhoria da prestação de serviços;
5. Orientação técnica.

NORMA XXVII

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos Colaboradores:

1. Adoptar uma conduta responsável, discreta a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
2. No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismos, nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
3. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
5. Zela pela segurança dos bens e haveres dos espaços onde desempenha as suas funções;
6. Informar os seus superiores hierárquicos acerca das alterações de rotina ou aspectos do desenvolvimento das actividades.

NORMA XXVIII

Voluntários

Define-se como voluntário (de acordo com o Decreto-Lei nº71/98 de 3 de Novembro) o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar acções de voluntariado no âmbito de uma organização promotora

São **direitos** do voluntário:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
2. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
4. Possuir um seguro de acidentes;
5. Faltar justificadamente, se empregado, quando convocado pela organização promotora, nomeadamente por motivo do cumprimento de missões urgentes, em situações de emergência, calamidade pública ou equiparadas;
6. Receber as indemnizações, subsídios e pensões, bem como outras regalias legalmente definidas, em caso de acidente ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
7. Estabelecer com a entidade que colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
8. Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
9. Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
10. Ser reembolsado das importâncias dispendidas no exercício de uma actividade programada pela organização promotora, desde que inadiáveis e devidamente justificadas, dentro dos limites eventualmente estabelecidos pela mesma entidade.

São **deveres** do voluntário:

1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
2. Observar as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respectivos programas ou projectos;

3. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Participar nos programas de formação destinados ao correcto desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
7. Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
8. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
9. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

NORMA XXIX

Pagamento da Mensalidade

1. Recebimentos de participações

1.1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, nos Serviços Administrativos da Instituição.

1.2. Se o pagamento ocorrer após o dia 10, a mesma será acrescida de 10% ao seu montante.

1.3. Se o pagamento for efectuado após o dia 20, a mesma será acrescida em 20%.

1.4. Os serviços prestados que não se encontrem incluídos na mensalidade deverão ser pagos no acto da prestação dos mesmos.

2. Regularizações de participações

2.1 No caso da liquidação não se proceder até 30 dias após a data prevista para pagamento, é emitido um aviso para a regularização da situação, pelo que é solicitado que a mesma seja efectuada num prazo máximo de 5 dias úteis.

2.2 Nos casos em que o incumprimento se mantém após 90 dias, é emitido um aviso final, em carta registada com aviso de recepção, para num prazo máximo de 5 dias úteis proceder à respectiva regularização da situação, e alertando para o facto de que após os 5 dias se irá proceder à suspensão temporária do serviço até à liquidação do montante em falta.

2.3 A suspensão temporária dos serviços passará a ser definitiva após 6 meses do envio do aviso final para a regularização da situação.

2.4 As medidas anteriormente definidas poderão ser suspensas, exclusivamente por decisão da direcção, nos casos devidamente justificados.

NORMA XXX

Tabela de Participação Familiar

1. A tabela de participações familiares aplicada, por inexistência de normativo que determine o valor da participação familiar a aplicar a CAO, é a proposta na Circular nº3 da resposta social Centro de Dia e encontra-se afixada em local bem visível.

2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3, de 2 de Maio 1997 e na Circular Normativa nº 7, de 14 de Agosto de 1997, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R: Rendimento *per capita*

RF: Rendimento mensal líquido do agregado familiar (soma de todos os rendimentos mensais de carácter regular)

D: Despesas fixas (habitação, transportes públicos, luz, água, gás e medicação de uso regular)

N: Número de elementos do agregado familiar

3. Cada cliente paga uma participação familiar referente à frequência da resposta social de CAO, que corresponde a 40% do rendimento *per capita*, tendo por base as normas legais aplicadas nos acordos celebrados com o Centro Distrital de Coimbra, do Instituto da Segurança Social, I.P..

4. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

5. A prova de despesas em D, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.
6. A revisão das participações dos clientes deverá ser efectuada no início do ano civil (Janeiro) ou sempre que se justifique, e da mesma forma ser informado o cliente ou quem o represente.
7. O desenvolvimento de actividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos.
8. Nos casos em que sejam solicitados serviços extra (alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e tratamento de roupa) o pagamento dos mesmos não poderá exceder 50% do rendimento *per capita*.
9. Os clientes têm o direito, caso se verifique a frequência de dois ou mais elementos do agregado familiar, a uma redução de 20% no cálculo das mensalidades.

NORMA XXXI

Assiduidade e Faltas

1. O registo de assiduidade dos clientes far-se-á através da assinatura de folha de ponto e registo em mapas constituídos para esse fim.
2. As ausências justificadas que não excedam os quinze dias, no mês, não determinam qualquer redução na mensalidade.
3. Nas ausências justificadas (justificações médicas) que excedam 15 dias consecutivos, no mês, a mensalidade será reduzida em **25 %**.
4. Quando ocorram situações de doença prolongada ou internamento, devidamente justificadas, que determinem faltas superiores a 30 dias, a inscrição manter-se-á válida e sem pagamento da mensalidade.
5. As faltas injustificadas superiores a 30 dias, dão origem ao cancelamento da inscrição, mantendo-se na obrigatoriedade de pagamento do valor correspondente a esse período.
6. A rescisão do serviço pelo cliente deve ser comunicada com 15 dias de antecedência, por escrito devidamente assinada pelos familiares responsáveis, caso contrário, ficarão sujeitos ao pagamento das dívidas respectivas.
7. A não renovação por qualquer um dos outorgantes deve ser comunicada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data do termo do contrato, devendo ocorrer na primeira semana do mês, não havendo direito a qualquer devolução, por parte da Instituição, do preço relativo aos excedentários.

NORMA XXXII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Os bens pessoais que, eventualmente, os clientes possam trazer para o CAO devem ser identificados e guardados em cacifos/armários fechados, não se responsabilizando a Instituição por eventuais danos.

NORMA XXXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento deve ser celebrado, por escrito, um contrato da prestação de serviços, donde constem nomeadamente:

1. Os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação;
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado.

NORMA XXXIV

Participação de familiares/significativos

A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação de significativos/familiares na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização, através da sua participação em reuniões, na colaboração na elaboração dos planos individuais dos clientes, na recolha de sugestões e reclamações; na avaliação da satisfação e necessidades e expectativas e na participação em actividades.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por facto Não Imputável ao Prestador

1. A frequência de actividades ocupacionais cessará quando deixarem de subsistir as condições em que se basear a admissão da pessoa com deficiência, nomeadamente:

- 1.1 Pelo agravamento das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua

saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação;

1.2 Por incumprimento dos deveres e normas de funcionamento ou ainda outras condições que ponham em causa a segurança do próprio e dos outros.

2. Em qualquer das hipóteses referidas no número anterior, a decisão deve ser tomada pela Direcção mediante parecer da Directora Técnica.

3. A rescisão tem de ser comunicada ao cliente, responsável familiar ou tutor, no prazo de 30 dias por documento escrito, devendo dele constar a respectiva justificação.

NORMA XXXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1.O contrato pode cessar por iniciativa do cliente.

2. A rescisão tem de ser comunicada à Direcção da APPACDM de Soure com antecedência de 30 dias por documento escrito, devendo dele constar a respectiva justificação.

3. Em caso de rescisão será anexo no Processo Individual do cliente o documento comprovativo da rescisão do contrato de prestação de serviços, com o motivo e devidamente assinado.

4. Em caso de rescisão, é elaborado em articulação com o cliente/significativo, um programa de saída onde são definidos os conteúdos e os seus responsáveis.

NORMA XXXVII

Tratamento de Reclamações

A APPACDM de Soure tem implementado um procedimento de tratamento de reclamações, pelo que qualquer reclamação ou sugestão pode ser apresentada:

1. À Direcção Técnica que a regista em sistema próprio, e dá seguimento aos procedimentos definidos;
2. Em impresso próprio, que se encontra disponível em diversos locais da Instituição;
3. No livro de reclamações.

NORMA XXXVIII

Negligência e Maus Tratos

A APPACDM de Soure tem um procedimento de condução quanto às regras e formas de actuação em situações de negligência, abuso e maus-tratos aos clientes, de acordo com o estabelecido no Manual de Prevenção de Maus-Tratos.

NORMA XXXIX

Actuação em Situações de Emergência

A APPACDM de Soure tem procedimentos sobre a forma de actuação em situações de emergência que se encontram afixados e descritos no Manual de Actuação em Situações de Emergência.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XL

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes e/ou responsáveis legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento técnico da resposta social.

NORMA XLI

Integração de Casos Omissos

Em eventuais casos omissos, os mesmos serão supridos pela Direcção da APPACDM de Soure, tendo em conta a legislação em vigor.

NORMA XLII

Entrada em Vigor

O presente regulamento, aprovado em reunião de Direcção, entra em vigor em 21 de Janeiro de 2013.

A Direcção,