



Regulamento Interno de Funcionamento

Centro de Actividades Ocupacionais

APPACDM de Soure

APPACDM

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



APPACDM de Soure

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

Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Actividades Ocupacionais

Preâmbulo

A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Soure é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no lugar, freguesia e concelho de Soure, gerida por uma Direcção e fiscalizada por um Conselho Fiscal e tem por objectivo a defesa e promoção dos direitos do Cidadão Deficiente Mental, nas áreas da educação, trabalho, segurança social, saúde, segundo uma planificação integrada de serviços de apoio que vão desde a infância até à idade adulta.

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 01/09/2009, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº 18/89, de 11 de Janeiro, no Despacho nº 52/SESS/90 e na Portaria nº 432/2006, de 3 de Maio.

Norma III

Conceito

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 Valência 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 Centro de Actividades Ocupacionais

São objectivos do CAO, nomeadamente:

1. Promover os níveis de qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
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;
3. Prestar apoio na integração social, através do desenvolvimento de actividades socialmente úteis;
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;

5. Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em actividades e contextos sociais.

Norma V

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 do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma VI

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

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 pequeno-almoço, almoço e lanche;

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.

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

2.1 Administração de medicação regular;

2.2 Acompanhamento do cliente ao exterior nas deslocações do mesmo;

2.3 Aquisição de bens e serviços;

2.4 Actividades de animação e convívio;

2.5 Apoio psicossocial;

2.6 Apoio em situações de emergência.

3. A prestação de serviços mencionada no ponto 2.4, no número anterior, refere-se à organização de actividades lúdicas que favoreçam o desenvolvimento pessoal e que contrariem os efeitos dos défices de mobilidade, designadamente em relação ao exterior, quando as situações a isso conduzam. Estas actividades devem incluir as que têm como objectivo melhorar a autonomia física e o treino da memória.

Norma VII

Transportes

Considerando a inexistência de transportes públicos adequados às necessidades dos clientes a Instituição faculta:

1. A deslocação entre a instituição e o domicílio, mediante horários e local concertados, devendo o cliente respeitar o estabelecido e avisando quanto a qualquer alteração.
2. A eventual deslocação a consultas, como forma de apoio à família, ou de actividades desenvolvidas no âmbito do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), rege-se pelas seguintes condições:
 - 2.1 Impossibilidade de deslocação autónoma pela família;
 - 2.2 Manifesta incapacidade física ou psíquica da família, no acompanhamento do cliente;
 - 2.3 O cliente e o seu acompanhante poderão usufruir dos circuitos de transporte desde que sejam compatíveis com o seu funcionamento, lotação, horário e trajecto;
 - 2.4 A prestação do serviço implica o seu pagamento, calculado com base nos quilómetros percorridos;
 - 2.5 O cliente poderá beneficiar do apoio de um colaborador da Instituição se, da parte desta existir interesse da sua presença na consulta;
 - 2.6 Quando a família manifestar expressamente a sua necessidade e que esta seja reconhecida pela Instituição.

Norma VIII

Plano Anual de Actividades e Relatório Anual de Actividades

Estes são instrumentos essenciais para a planificação e desenvolvimento da valência e deverão reger-se pelos seguintes princípios:

1. O Plano Anual de Actividades de CAO é o documento que reúne a informação sobre a planificação, desenvolvimento e acompanhamento em todas as áreas a desenvolver ao longo do ano.
 - 1.1 É da responsabilidade do Coordenador de valência;
 - 1.2 Deve ser entregue à Directora Técnica da Instituição até 31 de Outubro do ano anterior ao qual se reporta.
2. O Relatório Anual de Actividades é o documento que descreve as actividades desenvolvidas ao longo do ano, revelando vantagens e constrangimentos, propondo alterações de procedimentos, sugerindo novas actividades e detectando núcleos de mudança a implementar.
 - 2.1 Tem como estrutura de análise o Plano de Actividades no ano em apreço;

- 2.2 Deve incluir propostas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados, a constar em próximo Plano Anual de Actividades.
- 3 Deve ser entregue à Directora Técnica da Instituição até 15 de Fevereiro do ano subsequente.
- 4 É da competência e responsabilidade do Coordenador de CAO.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Clientes

Norma IX

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento:

1. Ter idade igual ou superior a 16 anos.
2. Ser portador de deficiência mental ligeira, moderada, severa/grave, profunda ou zona inteligente (*boderline*) ou doença mental.

Norma X

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 do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade 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 do cliente e do agregado familiar;
- 1.7 Declaração do IRS do agregado familiar;
- 1.8 Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.9 Apresentação das despesas fixas mensais.

2. A candidatura decorre no seguinte período: de segunda a sexta-feira.

- 2.1 O horário de atendimento para a candidatura é o seguinte: das 9.00 horas às 17.00 horas.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete Técnico da 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 XI

Critérios de Admissão

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 XII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma 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 Directora Técnica, 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 é devido o seguinte pagamento: mensalidade e seguro.

Norma XIII
Acolhimento de Novos Clientes

Acolher um novo elemento é, acima de tudo, proporcionar as melhores condições de integração para que, o mais rapidamente possível, se sinta membro de uma instituição.

Entende-se também como que um processo de “socialização” para alguém que vai integrar/participar na vivência de uma instituição.

O conhecimento da estrutura organizacional e do funcionamento da instituição deve ser feito de forma gradual, sustentada e acima de tudo acompanhada.

Norma XIV
Processo Individual do Cliente

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

1. Ficha de inscrição;
2. Ficha de admissão;
3. Documentos pessoais do cliente;
4. Documentos pessoais do responsável legal, caso exista;
5. Relatório social e psicológico;
6. Contrato de prestação de serviços;
7. Ficha de avaliação diagnóstica;
8. Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento;
9. Plano de desenvolvimento individual;
10. Plano de cuidados do cliente;
11. Registo da prestação de serviços diário;
12. Registo de ocorrências.

Norma XV
Listas de Espera

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.

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.

Capítulo III

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XVI

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.
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 (2);
 - 2.3 Salas de Actividades (10);
 - 2.4 Salas de (Re)Habilitação;
 - 2.5 Ginásio, Piscina e Campo de Jogos;
 - 2.6 Instalações Sanitárias, Balneárias e Vestiários;
 - 2.7 Arrecadação e Economato;
 - 2.8 Espaços exteriores: jardins, parque e área agrícola.

Norma XVII

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 Valência 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 XVIII
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efectuado até ao dia 10 de cada mês, nos Serviços Administrativos da Instituição.
2. Se o pagamento ocorrer após o dia 10, a mesma será acrescida de 10% ao seu montante.
3. Se o pagamento for efectuado após o dia 20, a mesma será acrescida em 20%.
4. Os serviços prestados que não se encontrem incluídos na mensalidade deverão ser pagos no acto da prestação dos mesmos.

Norma XIX
Tabela de Comparticipações

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor 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 mensalidade fixa, de acordo com a sua situação económica, podendo esta sofrer alterações anuais ou por indicação superiormente estabelecida, tendo por base as normas legais aplicadas nos acordos celebrados com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social.
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. Os serviços prestados serão comparticipados pelos clientes ou familiares depois de apurada a situação económica financeira, sendo as tabelas elaboradas com base em normas aplicadas e com os acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra.
7. O desenvolvimento de actividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos.
8. A revisão das comparticipações dos clientes deverá ser efectuada no início do ano civil (Janeiro) sempre que se justifique, e da mesma forma ser informado o cliente ou quem o represente.
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.
10. Relativamente aos clientes que se encontrem a tempo inteiro em regime de prestação de serviços, não haverá comparticipação familiar.

Norma XX

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 diferença 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 XXI

Refeições

1. A ementa encontra-se afixada na entrada das instalações do CAO e é disponibilizada semanalmente.
2. A ementa é igualmente afixada semanalmente, nas viaturas adstritas à valência.
3. 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 XXII

Actividades/Serviços Prestados

1. As actividades funcionam de acordo com os equipamentos existentes.
2. As actividades serão distribuídas pelos clientes mediante a disponibilidade dos mesmos.
3. As actividades poderão ser cessadas por falta de clientes.
4. Durante o desenvolvimento das actividades, os clientes deverão ser acompanhados por um colaborador.
5. As actividades socialmente úteis podem ser desenvolvidas pelo Centro de Actividades Ocupacionais ou em outras estruturas de atendimento existentes na comunidade e ainda no domicílio do cliente. As estruturas de atendimento referidas no número anterior respeitam designadamente a:
 - 5.1 Estabelecimentos oficiais ou particulares criados para satisfazerem de um modo específico necessidades de interesse geral, sem carácter industrial ou comercial;
 - 5.2 Estabelecimentos e serviços da autarquia local;
 - 5.3 Estabelecimentos de empresas públicas ou privadas.
6. As actividades estritamente ocupacionais enquadram-se no projecto de vida dos clientes e pretendem completar ou complementar os aspectos resultantes da sua vida familiar, valorizando as suas capacidades remanescentes.
7. Paralelamente aos dois tipos de actividades mencionadas nos pontos anteriores, existem um conjunto de actividades que constituem uma mescla de lazer e ocupação, desenvolvidas de acordo com as suas capacidades e gostos pessoais, nomeadamente:
 - 7.1 Tecnologias de Informação e Comunicação;
 - 7.2 Fisioterapia e psicomotricidade educativa;
 - 7.3 Reciclagem do papel;
 - 7.4 Horta pedagógica;
 - 7.5 Limpeza e manutenção dos espaços ajardinados;

- 7.6 Educação Física;
- 7.7 Natação;
- 7.8 Musicoterapia;
- 7.9 Formação cívica;
- 7.10 Actividades socioculturais.

Norma XXIII

Passeios ou Deslocações

1. Os clientes só poderão participar nas actividades com o termo de responsabilidade preenchido pelo 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 XXIV

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.
2. O quadro de pessoal desta resposta social é o seguinte:

Categoria	Nº de funcionários
Directora Técnica	1
Técnico Superior de Serviço Social	1
Psicóloga	1
Terapeuta Ocupacional	1
Fisioterapeuta	1
Técnico de Educação Especial e de Reabilitação	1
Professor de Educação Física	1
Responsável pela resposta social	1
Ajudante de Estabelecimento	6
Encarregada Geral	1
Auxiliar de Serviços Gerais	1
Cozinheira	2

Ajudante de cozinha	2
Documentalista	2
Motoristas	2

3. Ao responsável técnico compete designadamente:

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

3.2 Estudar e propor a participação do cliente de acordo com os critérios definidos;

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

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

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

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

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

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

4. Às ajudantes de estabelecimento compete designadamente:

4.1 Prestar cuidados de higiene e conforto;

4.2 Proceder ao acompanhamento diurno dos clientes, dentro e fora do serviço;

4.3 Proceder ao acompanhamento de refeições;

4.4 Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;

4.5 Participar na ocupação de tempos livres;

4.6 Apoiar na realização de actividades sócio-educativas;

4.7 Apoiar os clientes nos trabalhos que tenham de realizar;

4.8 Realizar, no exterior, os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;

4.9 Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de actividades;

4.10 Conduzir a viatura da instituição.

Norma XXV

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 XXVI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- a) Acesso à prestação de serviços contratualizados entre a organização e o cliente mediante pagamento acordado exclusivamente nos termos previstos na lei;
- b) Assinar e receber cópia do contrato de prestação de serviços;
- c) Usufruir dos serviços, recursos didácticos e pedagógicos que forem colocados à sua disposição, em condições de higiene, segurança e saúde;
- d) Conhecer as normas dos serviços, dos equipamentos e materiais da Instituição;
- e) Participar ou fazer-se representar na elaboração e revisão do seu plano de desenvolvimento individual;
- f) Acesso às instalações sem limites de barreiras urbanísticas e arquitectónicas nos edifícios e espaços circundantes;
- g) Garantia de serviços de saúde, lazer, convívio, desporto, cultura e educação com respeito pela segurança pessoal de clientes e colaboradores;
- h) Garantia do respeito por direitos básicos do cliente, como privacidade, dignidade, intimidade, independência e confidencialidade, bem como do conhecimento dos seus direitos e deveres pessoais;
- i) Participação em actividades socioculturais.
- j) Apresentação de sugestões para melhoria do funcionamento dos serviços e actividades.

Norma XXVII
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- a) Conhecer e cumprir as normas de funcionamento da Instituição;
- b) Respeitar e cuidar os espaços e equipamentos utilizados;
- c) Tratar com respeito e dignidade todos os membros da Instituição;
- d) Cuidar da sua apresentação; higiene, linguagem e atitudes;
- e) Cumprir atempadamente os custos de prestação de serviços, de acordo com o estabelecido em contrato.

Norma XXVIII
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento

São direitos da entidade gestora da estrutura:

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

Norma XXIX
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

São deveres da entidade gestora da estrutura:

- 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 e satisfação pessoal.
- 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 XXX

Direitos do trabalhador

São direitos do trabalhador:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Retribuição do trabalho, segundo a quantidade, natureza e qualidade, observando-se o princípio de que para trabalho igual salário igual, de forma a garantir uma existência condigna;
3. Organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal;
4. Prestação do trabalho em condições de higiene e segurança;
5. Repouso e horário, a um limite máximo da jornada de trabalho, ao descanso semanal e a férias periódicas pagas.

Norma XXXI

Deveres do trabalhador

São deveres do trabalhador:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e probidade os clientes, a entidade empregadora, os superiores hierárquicos e os companheiros de trabalho;
2. Respeitar a individualidade de cada cliente;
3. Respeitar hábitos e ritmos de vida;
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
5. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
6. Cumprir ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho;
7. Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
8. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados.

Norma XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

O cliente poderá interromper ou cessar a prestação de serviços sempre que o desejar, desde que avise num período útil de 15 dias, salva exceção em caso de doença, internamento ou morte.

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:

- 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;
- Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado.

Norma XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação da prestação de serviços poderá ocorrer na falta de pagamento não devidamente justificado, da respectiva mensalidade.

Norma XXXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta estrutura possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da responsável pela valência CAO, sempre que desejado.

Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXXVI
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 XXXVII
Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXXVIII
Entrada em Vigor

O presente regulamento, aprovado em reunião de Direcção, entra em vigor em 7 de Janeiro de 2010.

A Direcção,