

Regulamento Interno de Funcionamento

1



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 – Objetivos do Regulamento	7
Norma V – Natureza e Objetivos 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 – Direção 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 Comparticipação 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 – Cessaçã o de Prestaçã o de Serviç os por facto Nã o Imputá vel ao Prestador	25
Norma XXXVI – Interrupçã o da Prestaçã o de Cuidados por Iniciativa do Cliente	26
Norma XXXVII – Tratamento de Reclamaçõ es	26
Norma XXXVIII – Negligênc ia e maus tratos	27
Norma XXXIX – Atuaçã o em Situaçõ es de Emergênc ia	27
CAPÍTULO V – DISPOSIÇõ ES FINAIS	27
Norma XL – Alteraçõ es ao regulamento	27
Norma XLI – Integraçã o 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 atividade social, da APPACDM de Soure, tem como filosofia de base uma perspetiva integrativa e globalizante da pessoa portadora de deficiência intelectual. Defende que todo o ser humano possui um potencial a desenvolver, quer a nível intelectual ou laboral, quer na promoção do desenvolvimento afetivo e psicossocial.

O presente regulamento permite assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de organização e funcionamento da resposta social Centro de Atividades 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 Atividades Ocupacionais celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 01/12/2013, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II

Legislação Aplicável

O regime das atividades ocupacionais ao qual esta Resposta Social obedece é o definido pela Portaria nº432/2006, de 3 de Maio, pelo Decreto-Lei nº64/2007, de 14 de Março, republicado em anexo ao Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de Março, e pela Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho.

NORMA III

Definição

1. O Centro de Atividades Ocupacionais constitui uma resposta social dirigida a jovens e adultos, de idade igual ou superior a 16 anos, portadores de deficiência intelectual ligeira, moderada, 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 atividades socialmente úteis.

2. A Resposta Social compreende:

2.1 **Atividades 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 socioprofissional;

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

NORMA IV

Objetivos 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 ativa dos clientes ou seus representantes legais/responsáveis familiares ao nível da gestão das respostas sociais.

7

NORMA V

Natureza e Objetivos do CAO

1. Constitui uma modalidade de ação 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 objetivos do CAO, de acordo com o estabelecido no nº2 do Artigo 1º do Decreto-Lei nº18/89, de 11 de janeiro:

- 2.1. Estimular e facilitar o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes das pessoas com deficiência grave;
- 2.2. Prestar apoio na integração social, através do desenvolvimento de atividades socialmente úteis;
- 2.3. Facilitar o encaminhamento da pessoa com deficiência sempre que possível para programas adequados de integração socioprofissional;

São ainda objetivos do CAO:

- 2.4. Promover os níveis de qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
- 2.5. Promover estratégias de reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade e autonomia;
- 2.6. Privilegiar a interação com a família, significativos e com a comunidade envolvente, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;
- 2.7. Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades e contextos sociais.

NORMA VI

Serviços Prestados

1. A resposta social 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 Transporte;
- 1.4 Atividades ocupacionais;
- 1.5 Atividades desportivas, culturais, formativas e sociais;
- 1.6 Administração de medicação regular;
- 1.7 Apoio psicossocial;
- 1.8 Acompanhamento por terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, técnico de educação especial e reabilitação e terapeuta da fala quando necessário, sem prejuízo das obrigações do SNS;
- 1.9 Supervisão constante.
- 1.10 Acompanhamento do cliente a serviços exteriores, na freguesia de Soure.

2. A resposta social de CAO realiza ainda os seguintes serviços, sujeitos a um pagamento extra de 10%:

- 2.1 Alimentação Extra – jantar durante a semana e três refeições ao fim de semana;
- 2.2 Tratamento de Roupas;
- 2.3 Higiene habitacional;
- 2.4 Aquisição de bens e serviços.

3. A resposta social de CAO pode ainda realizar e/ou promover outros serviços/atividades, que implicam pagamentos pontuais:

- 3.1 Acompanhamento a consultas/exames médicos/serviços da comunidade, fora da freguesia de Soure (consoante o número de km)
- 3.2 Atividades lúdicas e recreativas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VII

Condições de Admissão

São condições de admissão nesta Resposta Social: (artigo 4º do Decreto-Lei nº18/89, de 11 de Janeiro e Artigo 21º do Despacho 52/SESS/90):

1. Ter idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva;
2. Ser portador de deficiência intelectual ligeira, moderada, severa/grave, profunda ou doença mental, que afete a funcionalidade diária.
3. Residir de preferência na área geográfica da instituição.

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 efetuadas, 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 respetivos 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 seleção 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 Direção, 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 ato da admissão deverão ser efetuados 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 atividades. São-lhes apresentados os colegas e colaboradores intervenientes.

Segue-se o período de quatro 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 atividades e na habituação às rotinas de funcionamento do CAO.

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

11

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

Aquando da admissão é criado um Processo Individual do Cliente, constituído por (de acordo com o estabelecido no nº2 do Artigo 25º do Despacho 52/SESS/90):

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 Atividades;
 - 9.2 Registo de Presenças;
 - 9.3 Registos das Ocorrências;
 - 9.4 Registo da Cessaçao Contratual.
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 atualização da lista para averiguar se ainda estão interessados em ingressar na Resposta Social e se as condições em que foram selecionados 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 respetiva atualização da situação dos candidatos e a sua nova hierarquização.

5. O cliente é retirado da lista de espera e, conseqüentemente, esta é atualizada 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 Atividades 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 Atividades Ocupacionais e as suas instalações são compostas por:
 - 2.1 Serviços Administrativos e de Gestão;
 - 2.2 Gabinetes de Apoio Técnico (3);
 - 2.3 Salas de Atividades (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 Atividades Ocupacionais é da responsabilidade da Encarregada Geral e o fornecimento de refeições é da responsabilidade das ajudantes de estabelecimento.
2. Diariamente são servidas 3 refeições: lanche da manhã (10.30 horas), almoço (12.00 horas) e lanche da tarde (15.00 horas). Se solicitado pelo cliente a Instituição poderá fornecer refeições extra – jantar, refeições ao fim de semana - mediante pagamento.
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 resposta social.
5. Em casos excecionais 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 Atividades 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 Direção em casos de força maior, devidamente justificados e/ou por imposição ou recomendação dos Serviços Oficiais de Saúde ou outras entidades públicas.

14

NORMA XVII

Entrada e Saída de Visitas

O representante legal ou o familiar de apoio podem a todo o tempo apresentar-se na receção e solicitar o contato com o cliente, que lhes será facilitado através do Colaborador de Referência que o acompanha, desde que não perturbe a atividade 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 atividades 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 atividades decorrem de acordo com o *Plano Atividades Gerais*, elaborado anualmente. Este plano contém as atividades a pôr em prática entre os meses de janeiro a dezembro de cada ano.

1.2 Neste plano são apresentadas as atividades e as respetivas áreas, objetivos e indicadores para cada ação.

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, exceto 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 respetivos com a devida antecedência.

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

15

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 efetuado.

NORMA XIX

Compensações monetárias

1. Aos clientes de atividades ocupacionais podem ser atribuídas compensações monetárias pelas tarefas realizadas, nas condições que vierem a ser fixadas em regulamento próprio.
2. No caso de se verificar a produção de bens que possam ser objeto de venda, o resultado da mesma reverterá para os clientes, depois de deduzidos os respetivos encargos.
3. A compensação monetária mensal a atribuir aos clientes do CAO é calculada em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente ao da pensão social.
4. No cálculo da compensação monetária a atribuir aos clientes deve ter-se em conta, designadamente:
 - a) A natureza e o período de duração das atividades ou tarefas;
 - b) A eficácia das atividades ou tarefas desenvolvidas.
5. No caso de não se verificar a condição referida na alínea b) do número anterior, pode ser atribuído aos clientes uma compensação monetária não superior a 10% do valor da pensão social.
6. As compensações monetárias que forem pagas aos clientes são cumuláveis com quaisquer prestações de segurança social atribuídas nos termos da lei e não são suscetíveis de quaisquer descontos.

7. As compensações monetárias pagas aos clientes devem constar de um registo.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

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

NORMA XXI

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 socioeconómica 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 atualizado o processo individual de cada cliente;
 - 2.5 Fomentar e reforçar as relações entre clientes, familiares, amigos e comunidade;
 - 2.6 Elaborar o plano geral de atividades e relatório anual de atividades;
 - 2.7 Incentivar a organização de atividades, fomentando a interação ao nível da comunidade;
 - 2.8 Fomentar a participação dos clientes na vida diária da instituição.

NORMA XXII

Direção Técnica

1. A Direção 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 Diretora 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 respetivo 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 XXIII

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 XXIV

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 ativamente na elaboração do seu plano individual.

NORMA XXV

Direitos dos responsáveis/representantes legais

São direitos dos responsáveis/representantes legais do cliente:

1. Exigir qualidade nos serviços prestados ao seu familiar;
2. O respeito e sigilo profissional;
3. O cumprimento do estabelecido nos planos individuais e de cuidados;
4. A participação na elaboração dos referidos planos;
5. Participarem em determinadas atividades da instituição
6. Participarem nas reuniões promovidas pela instituição, assim como no planeamento e avaliação das atividades.

NORMA XXVI

Deveres dos responsáveis/representantes legais

São deveres do responsável/representante legal do cliente:

1. Cumprir as regras expressas no Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços;
2. Ser correto em relação às pessoas que a ele(s) se dedicam;
3. Colaborar com a equipa de CAO na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
4. Pagar atempadamente as mensalidades.

NORMA XXVII

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 XXVIII

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 atividade 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 atualizados;
7. Manter atualizados 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 atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

NORMA XXIX

Direitos dos Colaboradores

São direitos dos Colaboradores:

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

NORMA XXX

Deveres dos Colaboradores

São deveres dos Colaboradores:

1. Adotar uma conduta responsável, discreta a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
2. No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma ação 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. Zelar 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 aspetos do desenvolvimento das atividades.

NORMA XXXI

Voluntários

Define-se como voluntário (de acordo com a Lei nº71/98 de 3 de Novembro e o Decreto-Lei nº 389 de 30 de Setembro) 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 ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora

21

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 afetem 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 despendidas no exercício de uma atividade 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 atividade 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 respetivos programas ou projetos;
3. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Participar nos programas de formação destinados ao correto 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 atividade.

NORMA XXXII

Comparticipações familiares

(de acordo com a Portaria n.º196-A/2015 de 1 de julho)

1. Participações familiares

Considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

2. Agregado familiar

2.1 Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.2 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (ex: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.3 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3 Rendimentos do agregado familiar:

3.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes **rendimentos**:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões - pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite;

- g) De capitais - rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas fixas

Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

- Os valores das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- Comparticipação nas despesas da resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

4.1. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

5. Cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar

5.1 O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{n}$$

Sendo:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF=Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

6.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

6.2 Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, a instituição convencionada um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6.3 A falta de entrega dos documentos referidos em 6.1 no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

6.4 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos documentos comprovativos.

7. Montante máximo da comparticipação familiar

7.1 A comparticipação familiar máxima, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

7.2 Considera-se custo médio real do cliente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

8. Redução da comparticipação familiar

8.1 Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda os 15 dias seguidos.

8.2 Há lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, caso se verifique a frequência de dois ou mais elementos do agregado familiar.

8.3 A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

9. Revisão da comparticipação familiar

9.1 As comparticipações familiares, em regra são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

10. Apuramento do montante da comparticipação familiar

10.1 A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, consoante os serviços prestados, e no intervalo apresentado:

Mínimo	Máximo
40%	65%

11. Recebimentos de comparticipações familiares

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

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

11.3. Se o pagamento for efetivado após o dia 20, a mesma será acrescida em 20%.

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

12. Regularizações de comparticipações familiares

12.1 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 efetuada num prazo máximo de 5 dias úteis.

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

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

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

NORMA XXXIII

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 **10 %**.

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 30 dias de antecedência, por escrito devidamente assinada pelos familiares responsáveis, caso contrário, ficarão sujeitos ao pagamento das dívidas respetivas.

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 XXXIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

A Instituição não se responsabiliza por eventuais danos que ocorram nos bens pessoais que, eventualmente, os clientes possam trazer para o CAO.

26

NORMA XXXV

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 respetivo horário, bem como o preço praticado.

NORMA XXXVI

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 atividades.

NORMA XXXVII

Cessação da Prestação de Serviços por facto Não Imputável ao Prestador

1. A prestação de serviços cessará por denúncia do contrato com o aviso prévio de 30 dias;
2. A prestação de serviços cessará quando deixarem de subsistir as condições em que se basear a admissão da pessoa com deficiência nomeadamente:
 - 2.1 Pelo agravamento das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação;
 - 2.2 Por incumprimento dos deveres e normas de funcionamento ou ainda outras condições que ponham em causa a segurança do próprio e dos outros;
3. Em qualquer das hipóteses referidas no nº2, a decisão deve ser tomada pela direção mediante parecer da diretora técnica;

4. A rescisão tem de ser comunicada ao cliente, responsável familiar ou tutor, no prazo de 30 dias por documento escrito, devendo dele constar a respetiva justificação;
5. A cessação da prestação de serviços poderá ainda ocorrer na falta de pagamento não devidamente justificado, da respetiva participação familiar.

NORMA XXXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

27

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o cliente seja submetido a alguma intervenção cirúrgica ou internamento, com duração não superior a 3 meses. Findo este período, o cliente deverá apresentar atestado médico com tempo previsto para o reingresso.
2. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o cliente queira ir de férias com os familiares, com duração não superior a 3 meses. Findo este período, o cliente deverá apresentar uma justificação para a interrupção.

NORMA XXXIX

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 Direção 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, que pode ser solicitado junto de qualquer colaborador da instituição.

NORMA XL

Negligência e Maus Tratos

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

NORMA XLI

Atuação em Situações de Emergência

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

CAPÍTULO V**DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA XLII****Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor (nº2 (alínea b) do artigo 30º do Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março republicado em anexo ao Decreto-Lei nº33/2014, de 4 de Março), 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 XLIII**Integração de Casos Omissos**

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

NORMA XLIV**Entrada em Vigor**

O presente regulamento, aprovado em reunião de Direção, entra em vigor em 24 de Novembro de 2017.

A Direção,