

Regulamento Interno de Funcionamento

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS II

EQUIPAMENTO 1: SEDE

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS II

Equipamento 1: Sede

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.^a ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A APCV - Associação de Paralisia Cerebral de Viseu pessoa coletiva n.º 506 807 720 doravante designada de estrutura com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacional II celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 01-09-2012, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2.^a LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Centro de Atividades Ocupacionais II é uma resposta que consiste na intervenção através de atividades ocupacionais com a finalidade de proporcionar às pessoas com deficiência atividades que lhes permitam uma valorização pessoal e integração social. As atividades ocupacionais visam manter a pessoa com deficiência mais grave ativa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social e regem-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei 18/89 de 11 de Janeiro;
- b) Despacho Normativo 52/SESS/90;
- c) Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio.
- d) Protocolo de cooperação em vigor;
- e) Circulares de orientação técnica acordadas em sede da CNAAPAC;
- f) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA 3.^a DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do Centro de Atividades Ocupacionais II pessoas com deficiência grave, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporariamente ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva. A estrutura visa proporcionar aos clientes:
 - a) A realização de atividades úteis ou estritamente ocupacionais;
 - b) O apoio técnico permanente nos planos físicos, psíquico e social;
 - c) A participação em ações culturais, ginnodesportivas e recreativas.
2. São objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais II:
 - a) Assegurar o atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada cliente;
 - b) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos clientes;
 - c) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - d) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
 - e) Promover a participação ativa dos clientes e/ou, se inaptos, dos seus tutelados, ao nível das atividades que o equipamento ao longo do ano venha a desenvolver;
 - f) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes;
 - g) Promover a dignidade das pessoas e oportunidades para a estimulação da memória do respeito pela história, cultura e espiritualidades pessoais e vontades conscientemente expressas;
 - h) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência do autocuidado e da auto estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada cliente;



- i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- j) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 4.^a

SERVIÇOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Centro de Atividades Ocupacionais II assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Apoio de fisioterapia;
 - b) Apoio de psicologia;
 - c) Apoio social;
 - d) Apoio de terapia ocupacional;
 - e) Apoio de transporte (encargo adicional na comparticipação mensal);
 - f) Apoio na alimentação de acordo com as necessidades dos clientes, respeitando as prescrições médicas;
 - g) Apoio no desempenho das atividades da vida diária.
2. O Centro de Atividades Ocupacionais II realiza ainda as seguintes atividades:
 - a) Ocupacionais:
 - Expressão plástica
 - Tapeçaria
 - Snoezelen
 - b) Complementares:
 - Equitação terapêutica
 - Equitação desportiva adaptada
 - Desporto (ginásio e piscina)
 - Dinâmica de grupo
 - Interação social
 - Recreativas e lazer
 - Boccia Recreativo
 - Expressão Dramática

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5.^a

CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
 - b) Ter paralisia cerebral, doenças neurológicas afins e outras;
 - c) Sem enquadramento no âmbito de qualquer medida de política de emprego vigente;
 - d) Residir no concelho de Viseu e outros limítrofes desde que existam condições para assegurar o seu transporte diário.
2. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a) Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente-2.5
 - b) Residência no concelho de implantação da organização-2.2
 - c) Vulnerabilidade económica e social-2.0
 - d) Frequência de outras respostas da organização-1.5
 - e) Antiguidade da inscrição-1.3
 - f) Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social-0.5

NORMA 6.^a INSCRIÇÃO / CANDIDATURA

1. Para efeitos de candidatura, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de candidato, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade do candidato;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d) Cartão de Cliente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - e) Boletim de vacinas atualizado e relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato e que comprove a inexistência de doenças infectocontagiosas;
 - f) Atestado médico de incapacidade multiusos;
 - g) Comprovativo do agregado familiar;
 - h) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar (declaração de IRS ou documento equiparável, recibos de vencimento/pensões/abonos, faturas com medicação de doença crónica e despesas com habitação);
 - i) Declaração de atribuição da tutoria.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos de 2.^a a 6.^a feira entre as 9h00 e as 17h00, com exceção dos documentos solicitados na alínea e), g), h) e i), que podem ser entregues no ato de admissão.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. 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, devendo os mesmos serem apresentados no prazo de 30 dias.

NORMA 7.^a ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da estrutura, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justifique. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste regulamento;
2. É da competência da Direção, ou em quem ela delegar através de Ordem de Serviço, a decisão sobre o processo de admissão;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá como objetivo permitir o estudo e diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços a serem prestados;
5. Em situações de emergência a admissão será feita a título provisório com parecer do Diretor Técnico e na Direção/elemento com poderes para admitir, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações. No ato de admissão é devido o pagamento da 1.^a mensalidade e a obrigatoriedade de inscrição como sócio da organização;
6. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível a sua admissão, por inexistência de vaga, ficam inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria a que denominamos de lista de espera. Esta situação será comunicada ao candidato através de carta, contato telefónico ou via email.

NORMA 8.^a ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação de serviços prestados a cliente;
 - b) Apresentação da equipa prestadora das atividades e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação de serviço, contidos no presente regulamento;

- d) Caso existam, realização do inventário dos bens do cliente;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços e equipamentos;
 - f) Elaboração após 30 dias do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade quer à Instituição quer ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA 9.^a

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Identificação do contacto do familiar;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde;
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - h) Programa e Relatório de Acolhimento;
 - i) Plano Individual;
 - j) Registo de serviços prestados.
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
4. Todos estes dados serão informatizados com a devida autorização através de assinatura da declaração para o efeito.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 10.^a

INSTALAÇÕES

1. A estrutura prestadora de serviços implementada na sede da APCV está sediada na Quinta de Belém, n.º 24, Vildemoinhos Viseu e as suas instalações são compostas por salas de atividades, refeitório, salas de snoezelen, WC adaptados e não adaptados, gabinetes de atendimento e ginásio.
2. A resposta social funciona de segunda a sexta-feira, das 08h30 às 16h30.
3. Todas as saídas dos clientes são previamente autorizadas. Sempre que alguém solicitar a visita a qualquer cliente, esta tem que estar também autorizada pelo próprio e de acordo com o previsto no campo "Observação".
4. A entrada de clientes faz-se pela garagem da chegada das viaturas institucionais até às 9h30.

NORMA 11.^a

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. De acordo com o disposto na circular normativa n.º 4, de 16/12/14, da Direção Geral de Ação social (DGAS), o rendimento per capita mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar anual ou anualizado

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. 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 (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 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.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos 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, 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 seguro 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 frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante; Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 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 depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 12.^a**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

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

Mínimo	Máximo
40%	65%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 11.^a é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. É obrigatório a entrega da declaração do IRS ou outro documento idóneo e legalmente admissível, até ao dia 15 de Julho de cada ano, para atualização da respetiva mensalidade a vigorar a 01 de janeiro de cada ano.

NORMA 13.^a**MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 14.^a**PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

- O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês em curso, na Secretaria, nas horas normais de expediente (das 09:00 às 12:30 / das 14:00 às 17:00) ou por transferência bancária através do NIB 0018 0003 2014 7799 0207 3.
- O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização;
- A falta de pagamento implica a rescisão do contrato, sem prejuízo dos pagamentos em dívida, acrescidos dos custos, devidos para a sua boa cobrança.
- No caso de suspensão, conforme previsto na norma 27.^a n.º 1 alínea e), o cliente fica isento do pagamento da comparticipação familiar, até à conclusão do respetivo processo.

CAPITULO IV PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 15.^a ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na administração e confeção das seguintes refeições:
 - Reforço a meio da manhã: 10h00 - 11h00
 - Almoço: 12h00 - 13h00
 - Lanche: 16h00
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório.

NORMA 16.^a APOIO NOS CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique.

NORMA 17.^a APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 18.^a APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO E NOS CUIDADOS DE SAÚDE

1. O Centro de Atividades Ocupacionais II assegura a administração da medicação prescrita (permanente ou temporária), para o qual será obrigatória a apresentação da receita médica ou folha de administração de medicação datada e assinada, caso exista suspensão ou alteração da mesma medicação terá de ser o mesmo processo.
2. Em situações de doença em que o cliente não possa permanecer na Instituição, e não seja necessário acionar os meios de socorro, serão tomadas as devidas providências previstas no regulamento c/vista ao regresso à residência. Caso o cliente não possua meios de transporte, dentro do período das 09h30 às 15 horas, a Instituição assegura o transporte com o custo de 0,25€/km.

NORMA 19.^a ATIVIDADES DESPORTIVAS, DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL E LÚDICO-RECREATIVAS

1. As atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo Centro de Atividades Ocupacionais II, constam do Plano anual de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica e Equipa Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. É sempre necessária a autorização pelos clientes, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

NORMA 20.^a ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS E RESPECTIVOS EQUIPAMENTOS

Para a prática das atividades descritas no n.º 2, alínea b) da Norma 4.^a é obrigatório o uso pelos clientes do equipamento adequado ao exercício de cada uma das atividades, nomeadamente o uso dos seguintes acessórios:

1. Equipamento de ginástica:
 - a) Fato de treino e tênis.
2. Equipamento de piscina:
 - a) Fato de banho, calção de silicone, talco, touca, toalha de banho, chinelos, artigos de higiene (champô, gel de banho e outros considerados necessários) e muda de roupa interior.
3. Vestuário:
 - a) Muda de roupa, sempre que se justifique;
 - b) Fraldas necessárias para o uso diário;
 - c) O vestuário utilizado pelo cliente deve ser funcional, de forma a permitir a sua máxima autonomia.

NORMA 21.^a

COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS AOS CLIENTES

1. Serão atribuídas compensações monetárias aos clientes pela natureza das atividades ou tarefas exercidas, cabendo ao Diretor Técnico propor à Direção, ou em quem ela delegar, o seu montante nos termos do Artigo 8º da Portaria 432/2008 de 3 de Maio, com base no plano previamente estabelecido e acordado com os mesmos e do qual resultará um protocolo.
2. Ficam ao abrigo da legislação em vigor, ou seja, o Decreto-lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro, no n.º 2 do artigo 10º, em que o resultado da venda dos trabalhos reverterá a favor dos clientes que os realizaram, depois de deduzidos os respetivos encargos.

NORMA 22.^a

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam recursos de ajudas técnicas e outro tipo de materiais o Centro de Atividades Ocupacionais II pode providenciar a sua aquisição e manutenção, bem como o eventual empréstimo, embora este tipo de apoio não esteja incluído no valor da comparticipação, sendo nestes termos previamente informado do seu respetivo custo para posterior decisão.

NORMA 23.^a

SERVIÇO DE TRANSPORTES

Este serviço é calculado nos termos do valor do montante do passe entre o local de residência e o local onde se encontra implementado o equipamento social. Será pago até o dia 08 de cada mês.

CAPITULO V RECURSOS

NORMA 24.^a

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 25.^a

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica do Centro de Atividades Ocupacionais II compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor técnico será substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Diretor de Serviços.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 26.^a DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição sempre que possível e necessário e quando solicitado pela Instituição;
 - f) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) À inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - k) Obter informações relativas ao desenvolvimento do seu tutelado;
 - l) Reclamar sempre que os direitos do seu tutelado não sejam cumpridos.
2. São deveres dos clientes:
 - a) Colaborar com a equipa do CAO II na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado e que poderá ser ajustado/alterado perante novas necessidades;
 - b) Participar na elaboração do Plano Individual e dar continuidade da sua execução no domicílio;
 - c) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do CAO II e os dirigentes da Instituição;
 - d) Cuidar da sua saúde e comunicar qualquer prescrição de medicação que lhe seja feita;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e capacidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestão para melhoria do serviço;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CAO II, bem como as outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou definitivamente;
 - i) Frequentar com assiduidade as atividades;
 - j) Cumprir as atividades propostas de forma a contribuir para o desenvolvimento das suas capacidades e promoção pessoal;
 - k) Cumprir as regras de higiene e segurança estipuladas;
 - l) Zelar pelo material utilizado nas diferentes atividades;
 - m) Participar nas reuniões;
 - n) Não utilizar qualquer meio técnico para gravação áudio, de imagem ou vídeo, sem autorização da Instituição.

NORMA 27.^a DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

- c) Proceder à averiguação dos documentos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no ato de admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no processo do regulamento, de forma particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
 - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
 - g) Manter os processos dos clientes atualizados;
 - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 28.^a BENS DOS CLIENTES

Não é permitido aos clientes trazer objetos de valor para a organização, não se responsabilizando esta por qualquer dano ou extravio.

NORMA 29.^a CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e arquivado outro, no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.

NORMA 30.^a INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. As faltas devidamente justificadas (doença, acompanhamento familiar ou férias), por 15 ou mais dias consecutivos, dão direito a redução de 10% na participação familiar mensal.
2. Quando o cliente se ausentar para férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA 31.^a INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO

Considera-se que o mês de Agosto é o período em que os clientes deverão beneficiar de contacto direto com a família, acompanhando o seu período de férias sem prejuízo de serem fornecidos os serviços mínimos que respondam às necessidades dos clientes.

NORMA 32.^a

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato da prestação de serviços, por frequência noutra resposta social ou por morte do cliente
2. Por denúncia o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.

NORMA 33.^a

LIVRO DE RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico da resposta social, sempre que desejado.
2. As sugestões devem ser dirigidas por escrito à Direção ou colocadas na caixa de sugestões/reclamações existente junto à receção.

NORMA 34.^a

LIVRO DE OCORRÊNCIAS

1. Existe um livro destinado a ser preenchido sempre que ocorram, com os clientes, quaisquer situações extras à rotina normal de funcionamento.
2. Em situações de emergência médica a pessoa envolvida na ocorrência ou a mais próxima deve chamar o 112 para avaliação da situação. Posteriormente o Diretor Técnico, ou quem o substitui deverá tomar as devidas providências previstas no regulamento e no campo "Observação".

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35.^a

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar os clientes 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 a estes assiste.

NORMA 36.^a

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 37.^a

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES / SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

Todos os Clientes da resposta social são abrangidos por seguro de acidentes pessoais com a seguinte cobertura:

GARANTIAS E CAPITAIS:

- Morte: 5.000 euros
- Despesas de Funeral: 1.000 euros
- Despesas de Tratamento e Repatriamento: 2.500 euros
- Condições gerais aplicáveis: Acidentes Pessoais Escolar
- Âmbito da cobertura: risco escolar.
- Responsabilidade civil aluno: 2.500 euros
- Responsabilidade Civil Exploração: 50.000 euros


**NORMA 38.^a
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação, em reunião de Direção.

Observação: Caso o cliente seja menor que 18 anos, os representantes legais são os pais.
Na situação de um cliente maior de 18 anos e inapto, é um tutor designado por um Tribunal.

Aprovado a 09 de maio de 2017.

O Presidente da Direção


(José Carlos da Costa Vieira)