

## CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial de Dornelas, *Instituição Particular de Solidariedade Social*, no polo sede, em equipamento de que é proprietário, designado COMUNIDADE INCLUSIVA DE SANTO ANTÓNIO (CISA), desenvolve a resposta social CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS no âmbito do acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda em 29/09/2000 que se rege-se pelas seguintes normas.

#### NORMA II

##### Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no

- a) Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro (modalidades de apoio a pessoas com deficiência);
- b) DESP. 52/SESS/90 de 16 de Julho (regulamento de implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a deficientes);
- c) Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio (regulamenta as atividades desenvolvidas nos Centros de Atividades Ocupacionais);
- d) Circular n.º 4 DGSS;

#### NORMA III

##### 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 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 IV**

### **Objectivos do Centro de Actividades Ocupacionais**

São objectivos do CAO:

1. Estimular e facilitar o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes das pessoas com deficiência, através de actividades socialmente úteis ou de carácter meramente ocupacional, contribuindo para a sua autonomia;
2. Facilitar a sua integração social;
3. Facilitar o encaminhamento da pessoa com deficiência, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional;

## **NORMA V**

### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Centro de Actividades Ocupacionais do Centro Social Paroquial de Dornelas assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Alimentação;
  - 1.2. Transporte;
  - 1.3. Cuidados médicos, de reabilitação e de enfermagem;
  - 1.4. Apoio nas Actividades de Vida Diária (alimentação, cuidados de higiene e conforto) e nas Actividades Instrumentais de Vida Diária (deslocações/acesso a serviços no exterior);
  - 1.5. Apoio/acompanhamento psicossocial e administrativo;
  - 1.6. Vigilância, sempre que se justifique;
2. O Centro de Actividades Ocupacionais realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Actividades socialmente úteis, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências, até ao máximo potencial do cliente;
  - 2.2. Actividades estritamente ocupacionais que promovam a manutenção e o desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente (Têxteis, Pintura, Artes Plásticas e Bordados);
  - 2.3. Actividades de animação sociocultural, desportivas, recreativas e ocupacionais numa perspectiva de integração/interacção com a comunidade;
  - 2.4. Actividades de integração sócio-profissional,

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE INSCRIÇÃO DOS CLIENTES**

## **NORMA VI**

2

## Candidatura

O processo de candidatura é realizado de acordo com as normas de Qualidade implementadas nesta Instituição.

1. Para efeitos de inscrição, o candidato deverá inscrever-se junto dos serviços desta Instituição, através do preenchimento de uma ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega obrigatória de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do candidato e do representante legal;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistema a que o candidato pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas devidamente atualizado;
- 1.6. Relatório médico/técnico, comprovativo da situação clínica do cliente, que identifique medicação, cuidados e estado de saúde;
- 1.7. Relatórios e informações obtidas por outros parceiros sociais que conheçam a situação do candidato e da família;
- 1.8. Certificado de incapacidade do candidato;
- 1.9. Declaração médica comprovativa de doença crónica;
- 1.10. Declaração médica contendo o grau e o tipo de deficiência;
- 1.11. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar (declaração de IRS, recibos de vencimento/pensões/ subsídios/ abonos);
- 1.12. Declaração de consentimento informado assinada pelo cliente/responsável para autorização da informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente; para autorização da participação em saídas da instituição devidamente planeadas e supervisionadas, e em como autoriza a divulgação de imagens para fins que visem a promoção da pessoa com deficiência;
- 1.13. Outra documentação, que se justifique no caso concreto;

2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira com o seguinte horário de atendimento: 9H00-12H00/14h00- 17H00;

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no momento da inscrição;

4. Após a receção destes documentos a inscrição pode ou não ser validada. Caso não seja validada, o candidato é informado nos cinco dias seguintes;

5. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela ou procuração para exercício de direitos;

6. Após a validação da inscrição o candidato é entrevistado para uma avaliação inicial;
7. Se não existir vaga no momento, o candidato será informado do seu posicionamento na lista de espera;
8. Todos os anos é reavaliada a lista de espera sendo necessário o candidato reafirmar o seu interesse. Caso não o faça será retirado da mesma;
9. 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.
10. A falta de apresentação da declaração de rendimentos no ato da admissão não prejudica a simulação provisória da comparticipação do cliente com base com base nos elementos constantes do processo. Todavia a instituição reserva-se o direito de proceder a nova avaliação após a entrega da mesma com efeitos retroativos à data de admissão;
11. Outra documentação considerada relevante em função da situação concreta.

### **CAPÍTULO III**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

(De acordo com o Programa de Qualificação Quality Alive)

#### **NORMA VII**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 16 anos;
2. Ser portador de deficiência intelectual e/ou multideficiência, de carácter temporário ou permanente, que não permita o exercício de uma actividade produtiva;
3. A decisão de admissão do cliente é tomada pela direcção, após parecer da equipa técnica;
4. A admissão é formalizada por contrato escrito entre o cliente, o familiar ou responsável pelo cliente e a assinatura conjunta de dois elementos da direcção da instituição.
5. A celebração do contrato pressupõe a concordância do cliente e das famílias ou responsáveis com os princípios, os valores e as normas regulamentares da instituição.
6. No momento da admissão é assinado o contrato de prestação de serviços com identificação do (s) responsável (eis);
7. Por esta ocasião deverão ainda ser entregues todos documentos atualizados comprovativos dos rendimentos e património do cliente e do (s) responsável (eis) referidos na norma VI do presente regulamento.

#### **NORMA VIII**

4

## **Crêterios de Admissão**

São cr terios de prioridade na selec o dos clientes:

1. Cliente com deficiência intelectual e/ou multidefici ncia, de car ter tempor rio ou permanente, que não permita o exercício de uma atividade produtiva;
2. Comprova o de que a situa o do deficiente n o se enquadra no  mbito da aplica o legalmente definido para o emprego protegido;
3. Idade do cliente;
4. Grau de depend ncia;
5. Limita es da estrutura familiar (p.e. rela es prec rias e conflituosas, elevada taxa et ria dos elementos da estrutura familiar e/ou prestadores de cuidados, incapacidade dos pais para prestar apoio ao desenvolvimento, etc.);
6. Irmãos/às a frequentar o estabelecimento;
7. Capacidade para o eventual exercício de Atividade Socialmente  til;
8. Risco de isolamento social;
9. Situa es de emergência social;
10. Clientes residentes na área de interven o do estabelecimento;
11. Pais ou responsável a trabalhar na área do estabelecimento;

## **NORMA IX**

### **Admissão**

O Processo de admissão   realizado de acordo com as normas de Qualidade implementadas nesta institui o.

1. A admissão no serviço depende obrigatoriamente da manifesta o da vontade por parte do cliente sempre que possível. Quando o pedido for efectuado por familiares   necessário marcar entrevista ou realizar visita domiciliária para diálogo com o próprio cliente;
2. Recebida a candidatura, a mesma   analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submete-la   decisão da entidade competente;
3.   competente para decidir o presidente da direc o após parecer da equipa técnica e da directora técnica;
4. Será dado conhecimento da decisão ao cliente no prazo de 2 dias;
5. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1.  mensalidade calculada proporcionalmente.
6. No ato da admissão são obrigatoriamente entregues ao cliente e/ou familiar responsável os seguintes documentos:
  - a. Regulamento interno;

- b. Carta dos direitos e deveres;
- c. Contrato prestação de serviços;

## **NORMA X**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Elaboração de um Plano de Adaptação com a duração de quatro semanas que será posteriormente avaliado, podendo levar à rescisão do contrato caso não tenha havido adaptação do cliente;
2. O acolhimento será individualizado e o responsável pelo acolhimento fará a apresentação das instalações, serviços e clientes, colaboradores e técnicos;
3. Será ainda assinado um contrato de prestação de serviços, onde se especifique o serviço a prestar;
4. Apresentação ao grupo de auto – representação e equipa;
5. Informar das regras de funcionamento do CAO, direitos e deveres de todas as partes;

## **NORMA XI**

### **Processo Individual do Cliente**

Para cada cliente será elaborado um processo individual, confidencial, devidamente organizado, contendo dados relativos à sua identificação, à sua situação pedagógica, psíquica, profissional, familiar, social e de saúde, Plano Individual (que contém também o Plano de Cuidados Individuais, Plano e registos de sessões) e Contrato de Prestação de Serviços. Este processo será da responsabilidade da Directora Técnica do CAO. Cabe aos técnicos de cada especialidade a responsabilidade pelo dossier individual de cada cliente onde constem todas as informações dessa especialidade.

## **NORMA XII**

### **Listas de Espera**

1. Sempre que não seja possível proceder a admissão por inexistência de vagas, o candidato ficará em lista de espera;
2. O candidato é informado da existência de lista de espera e dos critérios de priorização na mesma;
3. Sempre que o solicite, é comunicado ao candidato, pelo mesmo meio, a sua posição na lista de espera;
4. O candidato a cliente deverá renovar a inscrição ao fim de um ano;
5. A ausência de renovação ou contacto durante um ano implica a sua exclusão da lista de espera;

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

6

### **NORMA XIII**

#### **Instalações**

1. O Centro Social Paroquial de Dornelas está sediado na Rua Padre António Andrade Lopes, n.º 3, em Dornelas, e as suas instalações são compostas por Zona Residencial, Zona Ocupacional (salas de estar e convívio), Armazém de Produtos, Zonas de preparação Produtos e confecção de refeições, Refeitórios, Lavandaria, Gabinete Médico e de Enfermagem, Sala de Fisioterapia, Gabinete Social, Gabinete de Psicologia, Secretaria e Garagem.
2. As instalações são constituídas por zonas reservadas ao pessoal (WC, Refeitório, Vestiários) e zonas reservadas aos clientes (Quartos, WC, Salas de Convívio, Refeitórios, etc.).

### **NORMA XIV**

#### **Horários de Funcionamento**

O Centro de Actividades Ocupacionais de Centro Social Paroquial de Dornelas funciona de segunda a sexta entre as 9h00 e as 17h00.

### **NORMA XV**

#### **Entrada e Saída de Visitas/Clientes**

1. Os Clientes poderão receber visitas nos dias úteis, entre as 10h00 - 12h00 e as 14h00 - 16h00;
2. Em casos específicos poderá ser autorizada a visita noutra hora, desde que não perturbe o normal funcionamento da instituição e sejam salvaguardados os direitos dos outros clientes;
3. Todas as visitas terão de efectuar o registo de entrada e saída no mapa de registo de visitas que se encontra na recepção;
4. Caso pretendam, as visitas poderão tomar uma refeição na Instituição, com o seu familiar, mediante requisição prévia e pagamento do valor afixado;

### **NORMA XVI**

#### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período: 9h00-17h30 de segunda a sexta-feira, na Secretaria da Instituição;
2. O pagamento deve ser efectuado até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que respeita, sendo a primeira mensalidade paga no ato da admissão;
3. O atraso no pagamento é acrescido de 10% do valor da participação;
4. Até ao limite daquele prazo devem ainda ser liquidadas as despesas produtos e serviços adicionais;

5. Sempre que o pagamento da mensalidade seja realizado por transferência bancária deverá incluir uma verba destinada a despesas adicionais no montante de 50,00€;
6. Esta verba para despesas adicionais será lançada a crédito na conta corrente do cliente onde serão de pois debitadas as referidas despesas e apresentadas contas ao cliente e/ou família;
7. O incumprimento do estipulado nos números anteriores determina reavaliação da situação socioeconómica do agregado familiar e terá como consequência o encaminhamento do processo para a Direcção que deliberará da eventual suspensão ou cessação do contrato.

## NORMA XVII

### Tabela de Comparticipações/Apuramento da comparticipação familiar

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. A tabela foi estabelecida de acordo com a legislação/normativos em vigor designadamente a Circular Normativa n.º 4, de 16/012/2014 da Direcção Geral da Acção Social (DGAS);
3. O cálculo do 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* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual)

D = Despesas mensais fixas (incluem – renda da casa ou valor de amortização pela aquisição de habitação própria, encargos médios mensais com medicamentos de uso permanente, em caso de doença crónica, encargos médios mensais com transportes públicos do cliente. Para o cálculo das médias as famílias devem apresentar os documentos comprovativos dos últimos 3 meses)

N = Número de elementos do agregado familiar

4. Para efeitos da aplicação da presente norma, entende por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis desde que vivam em economia comum;
5. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização do Centro de Atividades Ocupacionais, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagem mínima de 40% e máxima de 65%;
6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;



7. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
8. A prova das despesas referidas no número anterior pode ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses;
9. A falta de apresentação dos documentos de prova referidos no n.º 5 no prazo concedido para o efeito determina a aplicação da comparticipação familiar máxima definida para a resposta social;
10. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
11. Nos períodos de ausência superiores a 15 dias não interpolados, devidamente justificados, haverá lugar para a redução de 10% da mensalidade, devendo, para o efeito, a ausência ser comunicada e solicitado o respectivo desconto;
12. Para efeitos da alínea anterior considerar-se-ão períodos de ausência, entre outros, os motivados por férias, internamento prolongado, etc...
13. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;
14. O desenvolvimento de atividades e passeios poderão implicar pagamentos específicos;
15. A instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, após cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, conclua pela especial onerosidade ou impossibilidade;
16. As alterações à tabela/preçário em vigor, ocorrem, anualmente, no início de cada ano civil, e terão por referência a taxa de inflação prevista para o ano respectivo, bem como as regras previstas na cláusula XVI.
17. A alteração referida no número anterior será expressamente comunicada, com a antecedência de 15 dias relativamente à entrada em vigor.
18. Da comparticipação mensal estão excluídos os serviços adicionais bem como as despesas com medicamentos, fraldas, transportes, cabeleireiro, consultas e exames médicos não contemplados no regulamento interno da resposta social.

## **NORMA XVIII**

### **Refeições**

1. As refeições poderão ser tomadas dentro dos horários seguintes:

9

- Almoço- 12h00-13h00;

- Lanche- 16h00- 16h30;

2. Será elaborado um mapa de ementas semanal baseado nas necessidades nutricionais dos clientes.
3. O mapa de ementas prevê dieta alternativa, que pode ser solicitada pelo cliente;
4. O serviço garante dietas específicas medicamente prescritas;
5. O mapa semanal das ementas será afixado na sala de refeições da Resposta Social;

## **NORMA XIX**

### **Actividades/Serviços Prestados**

1. Todos os serviços previstos na norma V estão incluídos no preço da mensalidade, excepto os referidos no n.º 13 da norma XVII;
2. As despesas relacionadas com estes serviços são registadas no processo individual do cliente e cobradas mensalmente por ocasião do pagamento da mensalidade nas mesmas condições e prazos;
3. Para a realização de algumas actividades poderão ser solicitados equipamentos (mudas de roupa, equipamento de piscina);
4. As actividades ocupacionais podem compreender actividades socialmente úteis e actividades estritamente ocupacionais;
5. Entende-se por actividades socialmente úteis as que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração sócio-profissional;
6. De acordo com o Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro, as actividades socialmente úteis poderão ter direito a uma compensação pecuniária;
7. As actividades estritamente ocupacionais são as que visam manter a pessoa com deficiência mais grave, activa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social;
8. As actividades ocupacionais devem ser organizadas de forma fundamentalmente personalizada, tendo em atenção o tipo de tarefas a desempenhar e as necessidades individuais;
5. O serviço de transporte pode ser assegurado pela instituição sempre que a condição física do cliente o permita e/ou o cliente/significativo o solicite, suportando a despesa respectiva;
6. O preço a pagar pelos transportes é determinado ao Km;
7. O preço por Km é definido anualmente pela Direcção e é comunicado ao cliente dentro do prazo previsto no n.º11 da norma XVII;
8. Sempre que 2 ou mais clientes partilhem o mesmo transporte, a despesa será suportada proporcionalmente;
9. Sempre que a condição física do cliente não permita o seu transporte em viaturas da instituição serão accionados os Bombeiros Voluntários e o cliente suportará os respectivos encargos;

10. Em situações de Emergência é accionado o INEM, que após avaliação, decide assumir ele próprio o transporte e, nesta situação, aquele é feito gratuitamente;

## **NORMA XX**

### **Passeios ou Deslocações**

1. As actividades são organizadas tendo por base objectivos pedagógicos e lúdicos:

1.1. A organização promove passeios e eventos nos termos previstos no seu plano anual, sem que deles resulte qualquer custo adicional para o cliente da resposta social. Caso haja deslocações ao exterior, que impliquem alteração dos horários ou o pagamento de algum valor, serão solicitadas autorizações.

1.2. As deslocações ao exterior a pedido do cliente, em viaturas da instituição, implicam o pagamento do transporte nos termos definidos na cláusula anterior.

## **NORMA XXI**

### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/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 e voluntários), formação e conteúdo funcional, definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXII**

### **Direcção Técnica**

1. A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro e do DESP. 52/SESS/90 de 16 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2. À direcção técnica cabe a responsabilidade de orientar a resposta social, sendo responsável perante a Direcção pelo funcionamento geral da mesma.

3. Na sua ausência, o director técnico será substituído por um dos elementos do quadro de pessoal por si indicado e sancionado pela Direcção.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

## **NORMA XXIII**

### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

11

### **1.1. Participação**

Tem o direito a participar:

- a) na elaboração, monitorização e revisão do seu Plano Individual;
- b) na elaboração do seu Plano de Cuidados;
- c) na elaboração do Plano Anual de Actividades;
- d) participar em todas as actividades da organização e exteriores, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- e) ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;

### **1.2. Liberdade de Expressão**

Tem o direito a:

- g) manifestar a sua opinião;
- h) reclamar ou fazer sugestões sobre o funcionamento do serviço e da organização;
- i) receber resposta sobre o tratamento das reclamações e sugestões apresentadas;
- j) comunicar as suas escolhas e necessidades nas diferentes actividades que são propostas;
- k) procurar, receber e difundir informações e ideias em condições de igualdade;

### **1.3. Informação**

Tem o direito a:

- l) ser informado do regulamento e das regras da resposta social e da organização;
- m) ser informado com antecedência das alterações ao normal funcionamento dos serviços e actividades da resposta social;
- n) receber informação registada no seu processo, sempre que solicite;

### **1.4. Qualidade de Vida**

Tem o direito a:

- o) colaborar na definição do seu conceito de qualidade de vida;
- p) obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- q) decidir autonomamente, na medida das suas capacidades e manifestar a sua vontade na contratualização ou cessação da prestação do serviço;
- r) usufruir de serviços, apoios e cuidados, individualizados, necessários à garantia do seu bem-estar físico e emocional, com objectivo de garantir a sua qualidade de vida;

### **1.5. Igualdade de Oportunidades**

Tem o direito a:

- s) aceder aos serviços em condições de igualdade com os clientes;
- t) tratamento igual, independentemente da raça, etnia, género, orientação sexual, política ou religiosa, da idade, da condição física, ...;

### **1.6. Confidencialidade**

Tem o direito a:

- u) que as informações relativas à sua vida privada (saúde, sexualidade, etc.) sejam tratadas com o seu consentimento e após a autorização da Comissão Nacional de Protecção de Dados;
- v) que apenas tenham acesso a essas informações os colaboradores que delas necessitem para o exercício das suas funções;
- w) que os colaboradores guardem sigilo sobre as informações da sua vida pessoal;

### 1.7. Privacidade

Tem o direito a:

- x) ter o seu espaço e poder usufruir dele sempre que entenda;
- y) ter um espaço próprio para guardar os seus pertences;
- z) ao seu tempo para realização das suas actividades, satisfação de necessidades, etc.

### 1.8. Respeito

Tem o direito a:

- aa) ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- bb) ser tratado com cortesia;

## NORMA XXIV

### Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

#### 1.1. Respeito

Tem o dever de:

- a) tratar com respeito e dignidade os companheiros, colaboradores e dirigentes da instituição, respeitando e ajudando os outros, mantendo um bom relacionamento com todos;
- b) cumprir as normas constantes do regulamento;
- c) cumprir regras da instituição, entre elas a proibição de:
  - Fumar nas instalações da instituição;
  - Consumir bebidas alcoólicas em excesso;
  - Trazer ou manter animais dentro das instalações;
  - Ser portador de qualquer arma ou objecto que possa ser usado como tal;

#### 1.2. Responsabilidade

Tem o dever de:

- a) transmitir na instituição as informações relativas à sua vida que sejam estritamente indispensáveis à prestação dos cuidados de que necessita;
- b) informar a instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado;
- c) utilizar com zelo e a diligência devida os equipamentos da instituição;
- d) zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e apresentar-se limpo e arranjado;

13

- e) suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- f) colaborar em tudo quanto, dentro das possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da vida na instituição;
- g) informar os responsáveis de qualquer alteração (morada, contacto, agregado familiar, doença) e de qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança nas prestações de serviços;
- h) comunicar igualmente a data de consultas médicas, de férias ou de falta do respectivo cliente;
- i) proceder atempadamente (até ao 8 dia do mês seguinte àquele a que diga respeito) ao pagamento da mensalidade;

## **NORMA XXV**

### **Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Aplicar os normativos do presente regulamento;
2. Definir as regras de funcionamento de acordo com a legislação em vigor;
3. Determinar a disciplina a aplicar com vista à manutenção da ordem e boa harmonia e sempre que se verifique violação culposa, por parte de qualquer cliente, das determinações constantes do presente regulamento, das competentes deliberações da Direcção, bem como qualquer outro ato de desrespeito pela dignidade da pessoa humana, pela sua integridade física ou pelo seu património, serão punidos internamente pela aplicação das seguintes sanções:
  - a) Repreensão Verbal;
  - b) Repreensão escrita;
  - c) Suspensão até 6 meses;
  - d) Expulsão;
4. Apresentar queixa-crime, sempre que, nos termos referidos no n.º anterior o comportamento do cliente configure a prática de crime, ou informar o cliente e/ou a respectiva família para o mesmo efeito.

## **NORMA XXVI**

### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a satisfação das necessidades legítimas dos clientes e familiares;
2. Respeitar os interesses e as escolhas dos clientes;
3. Promover actividades socialmente úteis e atribuir uma compensação monetária, segundo legislação;

4. Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes e prestar-lhes os cuidados necessários ao desenvolvimento das suas actividades, seu bem-estar físico e emocional;
5. Respeitar o ritmo de cada cliente, assim como os seus valores e hábitos culturais;
6. Apoiar as interacções familiares como condição de equilíbrio afectivo e emocional dos clientes;
7. Possuir e divulgar informação relativa à problemática da deficiência;
8. Garantir o bom funcionamento dos serviços de acordo com os requisitos técnicos adequados;
9. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados;
10. Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos nos respectivos estatutos e no regulamento;
11. Cumprir e assegurar o acesso ao regulamento interno do Centro de Actividades Ocupacionais;

## **NORMA XXVII**

### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. A instituição não procede à guarda de objectos ou valores de montante elevado, nem se responsabiliza pela sua eventual perda ou furto e recomenda aos clientes e seus familiares que não os guardem consigo dentro das instalações da instituição;
2. Poderão, no entanto, mediante solicitação dos familiares ou do próprio cliente, ser entregues à guarda da instituição pequenas quantias em dinheiro para prover as despesas correntes dos mesmos, salvaguardando o dinheiro do cliente e a má gestão;
3. As verbas referidas no número anterior integram a conta corrente do cliente e delas se fará registo, apresentando-se contas sempre que solicitado;
4. A instituição compromete-se a manter actualizado o registo de valores e bens patrimoniais, confiados voluntariamente pelo cliente à sua guarda pelo utente;

## **NORMA XXVIII**

### **Direitos e Deveres dos familiares/significativos**

1. São direitos dos familiares/significativos:
  - 1.1. Obter informações relativas ao desenvolvimento do seu familiar/significativo em CAO;
  - 1.2. Ter apoio psicossocial;
2. São deveres dos familiares/significativos:
  - 2.1. Participar nas reuniões de pais;
  - 2.2. Participar na elaboração do Plano Individual;
  - 2.3. Informar o Serviço Social de alterações de morada, contactos, constituição do agregado familiar, de medicação;
  - 2.4. Garantir condições de higiene, alimentação, vestuário e de saúde do cliente;

- 2.5. Comunicar à entidade prestadora de serviços qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança na prestação dos serviços;
3. Meios de participação da família: sugestão/organização de actividades, voluntariado e outras constantes dos Estatutos e do Regulamento Interno da instituição;

#### **NORMA XXIX**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. A rescisão do serviço pelo cliente deve ser comunicada com 30 dias de antecedência;
2. A comunicação deve ser feita, por escrito ou reduzida a escrito pelo colaborador que a receba, conter os motivos invocados para a interrupção e devidamente assinada pelo responsável;
3. Caso não haja cumprimento do ponto anterior, ficarão sujeitos ao pagamento das dívidas respectivas;
3. A interrupção da prestação dos cuidados segue a regulação prevista nos números 7,8 e 9 da Norma XVII.

#### **NORMA XXX**

##### **Contrato**

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

#### **NORMA XXXI**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. O contrato cessa com a morte do cliente, por acordo das partes ou por denúncia;
2. A denúncia do contrato pode ser feita a todo o tempo, mediante comunicação escrita, por iniciativa de qualquer dos contraentes, com antecedência mínima de 60 dias ou 30 dias consoante a iniciativa seja do primeiro ou do segundo contraente;
3. O contrato pode cessar por mútuo acordo dos outorgantes, o qual deve ser feita de forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos, devendo mencionar o motivo;
4. O incumprimento do prazo do aviso prévio previsto no nº 2 determina o pagamento de uma indemnização compensatória de montante não inferior ao período de aviso prévio em falta, calculado por referência à comparticipação mensal do cliente.
5. São fundamentos de denúncia do contrato pelo prestador do serviço situações de violência, maus tratos e incumprimento de regras cujo fundamento seja a salvaguarda de direitos fundamentais;
6. A instituição reserva-se o direito de fazer cessar imediatamente a prestação do serviço sempre que a conduta do cliente se revelar gravemente lesiva de direitos fundamentais de outros clientes, de interesses patrimoniais da instituição e comprometa o seu regular funcionamento;



7. São causas de cessação imediata da prestação do serviço para efeitos o número anterior a prática de crimes contra clientes, colaboradores ou dirigentes dentro das instalações, bem como quebra de relação de confiança que deve existir entre clientes e/ou famílias e a instituição;

## **NORMA XXXII**

### **Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Directora Técnica sempre que desejado;
2. O CAO aceita e agradece todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados. Para isso está disponível o Formulário **Registo de Reclamações, Sugestões, Ocorrências DS.03.27**, que, depois de preenchido, deverá ser colocado na caixa para o efeito, fixada à porta do gabinete técnico do CAO, ou nas caixas disponíveis em vários pontos da Instituição;

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

## **NORMA XXXIII**

### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes 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 a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social;

## **NORMA XXXIV**

### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria. Qualquer caso omissivo no presente Regulamento, será resolvido pela Direcção, após ouvido o parecer da Direcção Técnica, para considerar em futura alteração;

## **NORMA XXXV**

17

### **Disposições Complementares**

1. No ato de admissão e, anualmente, no início de cada ano civil, é devido seguro de acidentes pessoais cuja apólice cobre riscos de morte e invalidez permanente.
2. O CAO dispõe de Planos de Emergência/Contingência e de Prevenção de Maus -Tratos disponíveis para consulta;

### **NORMA XXXVI**

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Setembro de 2015.

---

---

---

---

---