

## **REGULAMENTO INTERNO – CAO**

### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I Âmbito de Aplicação**

A Cercipenela – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Penela, Cooperativa de Solidariedade Social, designada abreviadamente por Cercipenela, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 15-09-1993, pertencente a Cercipenela – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Crianças Inadaptadas de Penela - Cooperativa de Solidariedade Social rege-se pelas seguintes normas.

#### **NORMA II Legislação Aplicável**

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto - Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro (modalidades de apoio a pessoas com deficiência); DESP.52/SESS/90 de 16 de Julho (regulamento da implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem actividades de apoio ocupacional a deficientes); Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio (regulamente as actividades desenvolvidas nos centros de actividades ocupacionais).

#### **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.
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.
4. Definir, em geral, as normas do funcionamento aplicáveis ao Centro de Actividades Ocupacionais da Cercipenela.

## **NORMA IV**

### **Objetivos da resposta social**

1. Proporcionar aos clientes do Centro a aprendizagem e/ou manutenção de competências, de forma a aumentar a sua autonomia pessoal e social;
2. Desenvolver actividades ocupacionais em diversas áreas, através de tarefas diferenciadamente adaptadas aos clientes, proporcionando-lhes bem-estar físico e psíquico;
3. Desenvolver programas ocupacionais em articulação com o Centro de Formação Profissional, empresas e outras entidades públicas e privadas, com compensação monetária de acordo com critérios previamente definidos;
4. Acompanhar o desenvolvimento bio-psico-social dos clientes;
5. Promover a integração familiar e social dos clientes.

## **NORMA V**

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

1. O CAO assegura a prestação dos seguintes serviços:
  1. Alimentação
  2. Transporte
  3. Apoio psicossocial
  4. Administração terapêutica
  5. Fisioterapia/Reabilitação
  6. Acompanhamento psicológico
2. O CAO realiza ainda as seguintes actividades:
  - 2.1. Actividades sócio-culturais
  - 2.2. Actividades desportivas
  - 2.3. Actividades da vida diária
  4. Actividades ocupacionais
  5. Actividades lúdico-recreativas
  6. Actividades socialmente úteis
  7. Outras actividades no âmbito do seu objecto de intervenção.

## **CAPÍTULO II**

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

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Idade igual ou superior a 16 anos;
2. Ser portador de deficiência mental ou outro tipo de deficiência ou incapacidade;
3. Impossibilidade temporária ou permanente para o exercício de uma actividade produtiva;
4. Sem enquadramento no âmbito de qualquer medida de política de emprego vigente;
5. Residência na zona de abrangência da instituição como prioridade ou fora da referida zona, caso haja vaga.

#### **NORMA VII**

##### **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 de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  1. Bilhete de Identidade / Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
  2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  4. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  6. Relatório social;
  7. Comprovativo dos rendimentos e das despesas do cliente e do agregado familiar, quando necessário.
2. O período de candidatura decorre permanentemente.
  - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é das 9:30h às 12h e das 14h às 16h.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Instituição, durante o horário indicado em cima.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VIII**

### **CrITÉrios de Admissão**

São critÉrios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Pertencer a famÍlias econmica e socialmente desfavorecidas
2. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente
3. Limitações da estrutura familiar
4. Frequência de outros serviços da Organização
5. Residência na zona de abrangência da instituição
6. Idade
7. Familiar directo de cliente
8. Grau de dependência
9. Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social

## **NORMA IX**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/ serviço, a quem compete avaliar o cumprimento das condições de admissão.
2. Aquando da abertura de vaga, o responsável técnico elabora a proposta de admissão e submete-a  decisão da entidade competente.
3. É competente para decidir a Direcção, por proposta do Director Técnico.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

## **NORMA X**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

No acto de acolhimento executam-se as seguintes tarefas:

- Receo pelo Director Técnico ou, em sua substituio, o Técnico de Serviço Social;
- Realizao de visita guiada s instalaes, com observao das diferentes actividades;
- Apresentao da equipa de colaboradores e outras pessoas com relação directa com o cliente;
- Entrega do Regulamento Interno da resposta social;
- Registo e identificação de pertences (assinado por cliente/representante legal e Director Técnico ou substituto).
- Haverá sempre um perÍodo experimental, até 3 meses, no qual o cliente, terá oportunidade de verificar a sua adaptação e integração na valência e no seu funcionamento, em geral.

## **NORMA XI**

## **Processo Individual do Cliente**

O CAO compromete-se a elaborar o Processo Individual de cada cliente e a tratar as informações com confidencialidade. A cada cliente corresponderá um Processo Individual que deverá conter:

1. Ficha de Inscrição e documentos anexos;
2. Ficha de Avaliação inicial de requisitos;
3. Carta de Admissibilidade e de Aprovação;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
6. Plano e Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
7. Relatório de Avaliação das Necessidades e Expectativas dos Potenciais Clientes;
8. Plano Individual (PI);
9. Relatório(s) de Monitorização e Avaliação do PI;
10. Registos de Participação nas Actividades;
11. Registo de Ocorrências;
12. Tratamento de Sugestões e Reclamações;
13. Outros considerados relevantes.

## **NORMA XII**

### **Listas de Espera**

O CAO procede, anualmente, à actualização da lista de candidatos, contactando-se os mesmos para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar nesta resposta social e se as condições em que foram seleccionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos. Caso o cliente não contacte a instituição no período de 2 anos, a inscrição é automaticamente anulada da lista de espera.

**CAPÍTULO III**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XIII**  
**Instalações**

1. O CAO está sediado na Avenida Infante D. Pedro, n.º 3, 3230-268 Penela e as suas instalações são compostas por:
  - cozinha;
  - bar convívio;
  - refeitório;
  - salas de convívio;
  - salas de actividades;
  - instalações sanitárias;
  - piscina terapêutica;
  - ginásio;
  - gabinetes técnicos;
  - outros espaços internos e externos da instituição.

**NORMA XIV**  
**Horários de Funcionamento**

O CAO funciona das 9:15h às 16:45h, em dias úteis.

**NORMA XV**  
**Entrada e Saída de Visitas / Clientes**

De acordo com o horário de funcionamento, as visitas processam-se das 11h às 11:30h e das 15h às 15:30h;

**NORMA XVI**  
**Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 8 do mês seguinte, na Secretaria da Instituição, em horário de expediente.
2. Sempre que o cliente usufrua de qualquer serviço extra, o mesmo será incluído na factura do mês seguinte.

3. Caso o pagamento seja efectuado em data posterior à estabelecida, será aplicada coima de acordo com o valor da mensalidade, mediante tabela afixada na Secretaria da Instituição.
4. Na falta de pagamento de 3 meses, será responsabilizado pelo pagamento, o representante legal.
5. Na falta de pagamento de 4 meses, o cliente deixará de ter condições para continuar a frequentar o CAO.

## NORMA XVII

### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

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. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades ou 11 mensalidades, caso o cliente se ausente para férias durante o mês de Agosto, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

Nota: Sempre que o cliente tenha rendimento próprio o cálculo é feito com base neste rendimento assim com as despesas a deduzir serão apenas as do próprio.

3. Ao valor da mensalidade é aplicada a redução de 10% quando se verifique a frequência de familiar directo na instituição.
4. Ao valor da mensalidade é aplicada a redução de 30% no caso de serem Cooperadores da Instituição.
5. A mensalidade será sempre enquadrada entre um valor máximo e um valor mínimo definidos pela Direcção.
6. As mensalidades serão actualizadas anualmente, tendo em consideração a taxa de inflação, com efeitos no dia 1 do mês seguinte ao da respectiva notificação. Caberá ainda à Direcção, actualizar anualmente os valores máximo e mínimo da mensalidade.

### **NORMA XVIII**

#### **Refeições**

O CAO assegura uma alimentação adequada às necessidades do cliente, segundo o estado de saúde e cuidados médicos prescritos, em conjugação e, na medida do possível, com os hábitos alimentares anteriores à entrada para o CAO. As ementas são afixadas semanalmente em local visível.

São fornecidas as seguintes refeições diárias:

Lanche da manhã: 11h às 11:20h;

Almoço: 12h às 13:30h;

Lanche da tarde: 15h às 15:20h.

### **NORMA XIX**

#### **Compensações monetárias**

São atribuídas compensações monetárias aos clientes que desenvolvam actividades socialmente úteis. As condições de atribuição das referidas compensações encontram-se definidas em regulamento próprio conforme o estipulado na Portaria 432/2006 de 3 de Maio.

### **NORMA XX**

#### **Regras de Actividades/Serviços Prestados**

Os clientes deverão vir munidos do respectivo equipamento, de acordo com as actividades a realizar.



## **NORMA XXI**

### **Passeios ou Deslocações**

As saídas / passeios efectuados são efectuados nos transportes da organização, sendo obrigatória a autorização dos representantes legais para a respectiva deslocação.

## **NORMA XXII**

### **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), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXIII**

### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um Técnico, nos termos do Despacho Normativo 52/SESS/90 de 27 de Junho, cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XXIV**

#### **Direitos dos Clientes**

Todos os clientes do Centro de Actividades Ocupacionais da Cercipenela beneficiam de um conjunto de direitos dos quais se elencam:

1. Receber cuidados de qualidade mediante as suas necessidades;
2. Ter acesso a todos os serviços da Instituição;
3. Participar, de acordo com as suas capacidades, em todo o processo de Planeamento, Desenvolvimento e Avaliação da valência;
4. Aceitar ou recusar a divulgação dos seus dados pessoais e ou imagem;
5. Exigir a confidencialidade na utilização de todos os seus dados;
6. Apresentar Sugestões e Reclamações sobre os serviços prestados;
7. Avaliar periódica e sistematicamente a qualidade dos serviços;
8. Apresentar as suas necessidades e expectativas sobre os serviços prestados.

### **NORMA XXV**

#### **Deveres dos Clientes**

Todos os clientes do Centro de Actividades Ocupacionais da Cercipenela têm o dever de:

1. Respeitar os direitos de todos os outros elementos da valência, independentemente da sua função e relação com a instituição;
2. Participar activamente no desenvolvimento de programas tendentes à sua valorização pessoal, social, ocupacional e outras;
3. Cumprir as regras definidas para a valência;
4. Respeitar os colegas e todo o pessoal do CAO da Cercipenela;
5. Cuidar da sua apresentação ao nível da higiene e saúde em geral;
6. Comparticipar nos custos calculados para a frequência do C.A.O;
7. Participação na formulação e revisão de planos de prestação de serviços.

### **NORMA XXVI**

## **Direitos e Deveres dos representantes legais**

Constituem direitos dos Pais ou Tutores dos clientes do CAO:

1. Participarem nas reuniões interdisciplinares promovidas pela Instituição, assim como no planeamento e avaliação das actividades;
2. Participarem em determinadas actividades ou eventos do CAO;
3. Serem informados da evolução e possíveis ocorrências que envolvam os seus filhos ou tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na integração e reabilitação dos jovens;
4. Participarem na realização do Plano Individual;
5. Consultarem e solicitarem a monitorização e revisão do PI;
6. Participarem na elaboração e sistematização das necessidades e potenciais de desenvolvimento dos clientes;
7. Solicitarem informação/formação, no sentido de se adoptarem estratégias mais funcionais no relacionamento que mantêm com o filho ou tutelado;

Constituem deveres dos Pais ou Tutores dos clientes do CAO:

1. Cooperarem com a Direcção ou com a Equipa Técnica em actividades para as quais a sua presença seja prioritária;
2. Justificarem as faltas dos seus filhos ou tutelados;
3. Pagarem atempadamente as mensalidades, conforme estipulado no contrato;
4. Respeitar os clientes, colaboradores e elementos da direcção da Cercipenela;
5. Preservar o património da instituição;
6. Assumir os deveres dos clientes pelos quais são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis.

### **NORMA XXVII**

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

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Esperar o respeito, lealdade e relacionamento correcto por parte dos clientes e seus representantes;

2. Exigir o cumprimento do regulamento da valência;
3. Receber nas datas previstas as participações mensais e, ou outros pagamentos devidos.

### **NORMA XXVIII**

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

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Assegurar a qualidade de vida e o bem-estar, em geral, dos clientes;
2. Respeitar a vontade dos clientes;
3. Organizar actividades que vão de encontro aos interesses, desejos e necessidades dos clientes;
4. Celebrar contratos de seguro de acidentes pessoais para os clientes da valência;
5. Assegurar o transporte dos clientes para a instituição e regresso a casa;
6. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
7. Assegurar a confidencialidade dos seus dados pessoais;
8. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da valência;
9. Possuir livro de reclamações.

### **NORMA XXIX**

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

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

### **NORMA XXX**

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

1. As faltas devidamente justificadas (doença ou férias), por 8 dias consecutivos, dão direito a redução de 25%, e por 15 ou mais dias consecutivos, dão direito a redução de 50% na participação familiar mensal.
2. Em situações devidamente justificadas poderá a Direcção sob proposta do Director Técnico isentar do pagamento da mensalidade enquanto se mantiver a referida situação.

### **NORMA XXXI**

#### **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 XXXII**

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

A cessação do contrato pode ocorrer por falecimento ou resolução por iniciativa de qualquer das partes, sendo esta feita em documento escrito.

#### **NORMA XXXIII**

##### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria, sempre que desejado.

As reclamações serão encaminhadas para o Centro Regional da Segurança Social de Coimbra no prazo legal, acompanhadas das alegações que ao caso couberem por parte da Direcção da Cercipenela e das medidas correctivas ou preventivas adequadas à ocorrência.

2. A direcção da Cercipenela reconhece e encoraja as partes interessadas a participarem na melhoria dos serviços através da apresentação de sugestões e críticas. Para o efeito existem impressos próprios e caixas para recolha de sugestões e críticas. Posteriormente serão analisadas através do processo de tratamento de sugestões. O resultado deste processo será comunicado à direcção que dará resposta ao(s) interessado(s) no prazo de 30 dias.

#### **NORMA XXXIV**

##### **Formas de procedimento em situações de emergência**

##### **Acidentes e doença súbita**

1. Em caso de doença súbita ou acidente os colaboradores da Cercipenela actuam da forma adequada às circunstâncias e às recomendações constantes no respectivo manual de procedimentos. Se necessário é alertado o INEM ou o cliente é conduzido pelos meios da Cercipenela à urgência hospitalar. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico ao representante legal ou familiar de apoio.
2. Se o cliente apresentar queixas ou sintomas difusos de doença, procede-se à monitorização dos sinais vitais e o responsável técnico contacta o familiar de apoio para concertar a actuação mais adequada: aguardar e/ou conduzir a uma observação médica.
3. Quando o cliente apresentar distúrbios de comportamento ou outros sintomas graves de doença mental, o responsável técnico propõe ao familiar de apoio o seu urgente encaminhamento para a urgência.

## **NORMA XXXV**

### **Situações de negligência, abusos e maus tratos**

1. As situações de negligência, abusos e maus tratos são comunicadas à Direção Técnica, que fará uma avaliação e diagnóstico inicial e comunicará superiormente.
2. Após diagnóstico será comunicado à família ou em caso de violência comprovada às entidades competentes
3. Esta norma está regulamentada no respectivo Manual de Procedimentos

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXVI**

**Alterações ao Regulamento**

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.

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

**NORMA XXXVII**

**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.

**NORMA XXXVIII**

**Disposições Complementares**

Casos omissos serão resolvidos pela Direcção da instituição.

**NORMA XXXIX**

**Entrada em Vigor**

**O presente regulamento entra imediatamente em vigor após aprovação em Assembleia Geral.**