



Associação De Amor Para a Educação De Cidadãos Inadaptados Da Lourinhã

REGULAMENTO INTERNO

Aprovado em reunião de direção a 02 de março de 2015

RESPOSTA SOCIAL

CAO

Índice

CAPITULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
• NORMA I - Âmbito da Aplicação	4
• NORMA II - Legislação Aplicável	4
• NORMA III - Objetivos do Regulamento	4
• NORMA IV - Atividades Desenvolvidas e Serviços Prestados	5
CAPITULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	6
• NORMA V - Condições de admissão	6
• NORMA VI – Candidatura	6
• NORMA VII - Critérios de Admissão	7
• NORMA VIII - Lista de Candidatos	8
• NORMA IX – Admissão	8
• NORMA X - Acolhimento de novos clientes	9
• NORMA XI - Processo individual do Cliente	10
CAPITULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
• NORMA XII – Instalações	10
• NORMA XIII - Horário de funcionamento	11
• NORMA XIV - Comparticipações	11
• NORMA XV - Atribuição de compensações monetárias	15
• NORMA XVI - Passeios ou deslocações	16
• NORMA XVII - Uso de Tabaco	16
• NORMA XVIII - Quadro de Pessoal	16
• NORMA XIX - Direção técnica	16
CAPITULO IV - DIREITOS E DEVERES	17
• NORMA XX - Direitos dos clientes	17
• NORMA XXI - Deveres dos clientes	18
• NORMA XXII - Direitos dos significativos	18
• NORMA XXIII - Deveres dos significativos	19
• NORMA XXIV - Direitos da RS CAO - ADAPECIL	20
• NORMA XXV - Deveres da RS CAO - ADAPECIL	20
• NORMA XXVI - Faltas	20
• NORMA XXVII – Alimentação	21

• NORMA XXIX – Saúde e higiene	21
• NORMA XXX – Depósito e guarda dos bens dos clientes	23
• NORMA XXXI - Contrato	23
• NORMA XXXII – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	23
• NORMA XXXIII - Cessaç�o da presta�o de servi�os	24
• NORMA XXXIV - Reclama�es e Sugest�es	25
• NORMA XXXV - Atua�o em situa�es de emerg�ncia, doen�a, acidente ou agress�o	25
CAPITULO V - DISPOSI�ES FINAIS	26
• NORMA XXXVI – Altera�es ao regulamento	26
• NORMA XXXVII - Integra�o de lacunas	26
• NORMA XXX – F�rias e interrup�es	27
• NORMA XXXVIII - Disposi�es complementares	27
• NORMA XXXIX - Entrada em vigor	27

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito da Aplicação

A ADAPECIL – Associação De Amor Para a Educação De Cidadãos Inadaptados Da Lourinhã, celebrou com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa em 01 de Outubro de 1993, um acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais, pertencente à mesma entidade, que se rege pelas normas constantes neste regulamento interno e nos procedimentos de gestão.

A Resposta Social CAO garante o atendimento de clientes, jovens e adultos com deficiência e outros problemas associados, a partir dos 16 anos.

Visa promover o desenvolvimento pessoal, a inclusão social, a qualidade de vida e o bem-estar do cliente.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços, resposta social – Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei nº 18/89, de 11/01, pelo Despacho nº 52/SESS/90 de 16/07 e pela Portaria nº 432/2006, de 03/05.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno 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 da resposta social;

3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus significativos ao nível da gestão do Centro de Atividades Ocupacionais.

NORMA IV

Atividades Desenvolvidas e Serviços Prestados

1. A RS CAO, de acordo com as necessidades, expectativas e potenciais dos (das) clientes e seus significativos (famílias/responsáveis) assegura o desenvolvimento de atividades obedecendo a um planeamento personalizado. Promovendo as seguintes atividades:
 - 1.1. Atividades estritamente ocupacionais: cartonagem, decoração de sacos e cartões, moldagem, reciclagem de papel, pintura em diferentes suportes, entre outras.
 - 1.2. Atividades socialmente úteis: realização de tarefas/formação em estruturas da comunidade, privadas ou públicas ou nas próprias instalações do CAO, de acordo com os interesses e potenciais de cada cliente.
 - 1.3. Atividades de desenvolvimento pessoal e social: Treino social, Socialização, Informática, Atividades da vida diária (AVD's), Treino Cognitivo, Estimulação sensorial, entre outras.
 - 1.4. Atividades lúdico-Terapêuticas: Atividade motora adaptada, Psicomotricidade, Psicologia, Terapia da fala.
 - 1.5. Atividades lúdico-recreativas: Exposições, passeios, teatro, cinema, colónia aberta - praia...

As atividades realizadas na comunidade envolvente carecem de uma autorização única, dada no ato da admissão, e em vigor durante a vigência do contrato de prestação de serviços.

2. O Centro de Atividades Ocupacionais assegura os seguintes serviços:
 - 2.1. Transportes
 - 2.1.1. Transporte dos clientes de e para o domicílio, em carrinhas próprias segundo as regras de segurança e da legislação em vigor;
 - 2.1.2. A prestação do serviço é apenas referente ao trajeto inicialmente estabelecido, qualquer alteração existente ao local de entrada e saída do(a) cliente fica sujeita a análise de viabilidade;
 - 2.1.3. Só é possível viajarem na carrinha os(as) clientes e os(as) colaboradores(as) afetos à prestação do serviço ou à atividade a desenvolver. Qualquer outra

situação requer autorização especial pela direção/direção técnico pedagógica ou coordenação na ausência destes;

2.1.4. Para os clientes que têm viabilidade de utilizar o transporte público ser-lhes-á facultado o passe.

2.2. Refeições: almoço

2.3. Administração Terapêutica

2.4. Higiene pessoal

3. O CAO presta ainda a possibilidade da realização de outras atividades que pressupõe um pagamento extra.

3.1. Atividade Aquática Adaptada.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de admissão

São condições de admissão no centro de atividades ocupacionais:

1. Ter idade igual ou superior a 16 anos;
2. Apresentar dificuldades intelectuais e desenvolvimentais ou outras limitações funcionais, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva;
3. Residir no concelho da Lourinhã ou em localidade compatível com a deslocação diária para a Organização.
4. Pelo menos um dos membros da família a que o cliente se encontra agregado seja sócio da ADAPECIL.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, deverá efetuar-se a Candidatura com o preenchimento de uma pré-inscrição nos Serviços Administrativos, que pode ser presencial ou por contacto

telefónico. Na ficha de Pré-inscrição encontra-se um destacável com toda a documentação necessária para a entrevista.

2. A entrevista, para avaliação inicial de requisitos, será marcada no prazo de 5 dias úteis após a Pré-Inscrição, nesta data deverão ser entregues fotocópias dos documentos indicados na ficha de pré-inscrição.
 - 2.1. A elegibilidade do(a) candidato(a) é analisada de acordo com os critérios ponderados definidos. Se o(a) candidato(a) apresentar condições de elegibilidade é preenchido e enviado o impresso Carta de Admissibilidade; Se o(a) candidato(a) não apresentar condições de elegibilidade é preenchido e enviado o impresso Carta de Não Admissibilidade;
 - 2.2. Se o(a) candidato(a) apresentar condições de elegibilidade, mas não existirem vagas de acordo disponíveis, poderá entrar em vaga extra acordo até ao limite da capacidade da reposta mediante pagamento do valor definido anualmente. Caso não haja capacidade na resposta, o candidato integra a Lista de Candidatos sendo-lhe atribuído um número de ordem referente à posição que ocupa.
3. O período de candidatura decorre todo o ano, no horário de atendimento dos serviços administrativos.
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 VII

Critérios de Admissão

Para além do candidatos satisfazerem as condições de admissão, aquando da avaliação inicial de requisitos são aplicados os critérios e fatores de ponderação, na seleção dos candidatos, sendo esses critérios, os seguintes:

1. Grau de adequação da resposta às necessidades do cliente e/ou significativo (30)
2. Grau de adequação da resposta às expectativas do cliente e /ou significativo (10)
3. Frequência de outros serviços da associação (20)
4. Limitação da estrutura familiar (20)

5. Idade do cliente (10)
6. Outro (10) - Encaminhamento urgente de outro serviço;

Em caso de empate na pontuação obtida com os critérios de ponderação, o 1º critério de desempate pontual será a data de inscrição (mais antiga é prioritária) e 2º critério de desempate pontual, a idade do(a) candidato(a) (mais novo é prioritário).

NORMA VIII

Lista de Candidatos

O valor obtido nos critérios de admissão define a ordem pela qual o candidato integra a lista de candidatos.

1. A lista de candidatos está afixada na entrada da ADAPECIL podendo o(a) cliente ou seus significativos aceder a essa informação sempre que o desejem.
2. Sempre que se considere a admissibilidade de um candidato, este passa a constar da Lista de Candidatos.
3. A lista de candidatos é, atualizada de 2 em 2 anos, pelo(a) coordenador(a) da resposta social CAO (RS CAO).

NORMA IX

Admissão

1. No caso de abertura de uma vaga, esta situação implica que o(a) coordenador(a) da R S CAO, realize contactos com os 5 primeiros candidatos existentes na lista de candidatos para atualização de dados, informando-os da existência de vaga. No caso de abertura de mais que uma vaga, o número de candidatos a contactar, deverá ser proporcional, ao número indicado acima. Sempre que se justifique, poderá ser realizada nova avaliação de requisitos.
2. Após apreciação das candidaturas é elaborado o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos com a respetiva proposta de ocupação da (s) vaga(s), sendo este submetido à decisão da Direção que é o Órgão de Gestão competente para deliberar sobre os(as) candidatos a admitir.

3. Da deliberação será dado conhecimento ao(a) candidato no prazo de 10 dias úteis, por carta - Carta de Aprovação. Nesta carta constará a proposta da data de entrevista, a realizar pela equipa técnica, assim como a documentação a apresentar no caso de aceitação de admissão, de acordo com a documentação já entregue na avaliação.
4. Após o(a) candidato aceitar iniciar o processo de admissão, é efetuada uma entrevista entre a equipa técnica, o cliente e os significativos, com a finalidade de aprofundar as informações recolhidas na fase anterior (candidatura). Será preenchido a Ficha de Avaliação Diagnóstica.
5. É prestada informação mais específica sobre o funcionamento da resposta social CAO. Será definido o grupo de atividades a integrar pelo candidato, assim como o técnico responsável pelo cliente (gestor de caso).
6. A formalização da admissão é feita através da assinatura de um Contrato de prestação de serviços, o qual é renovado anualmente.

NORMA X

Acolhimento de novos clientes

1. O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o(a) cliente e significativo, não devendo ser superior a trinta dias úteis.
2. O Programa de Acolhimento do(a) cliente na ADAPECIL, é da responsabilidade do gestor de caso.
3. A frequência do cliente na Resposta Social CAO, só será efetivada quando forem entregues todos os documentos solicitados na Carta de Aprovação, exceto os documentos comprovativos da situação socioeconómica, sendo feito o seu registo no Registo de entrega de documentação. Caso não seja possível a entrega dos documentos indicados, o pagamento da comparticipação estipulada inicia-se imediatamente após a assinatura do contrato, mas a entrada do cliente será protelada até à entrega do documento em falta.
4. Ao longo do período de vigência do Programa de Acolhimento, e com periodicidade semanal, deverá ser preenchido o Relatório do Programa de Acolhimento, com o intuito de fazer uma avaliação do processo de integração e adaptação do cliente.
5. Deverá agendar-se uma reunião com o significativo e o cliente, até três dias úteis após término do Programa de Acolhimento, para concluir com estes, o preenchimento do

Relatório do Programa de Acolhimento. Nesta reunião deverá definir-se a integração definitiva ou não integração do cliente, na resposta social CAO.

- 5.1. Caso o(a) cliente e/ou significativo manifestem o desejo de integração, o seu processo individual é encaminhado para o gestor de caso atribuído, dando assim continuidade à integração do cliente;
- 5.2. Caso o(a) cliente e/ou significativo manifestem o desejo de não integração, serão registadas as razões apresentadas no Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente, e procede-se à rescisão do contrato celebrado.
- 5.3. Caso a organização defina que não consegue dar resposta às necessidades do(a) cliente, serão registadas as razões no Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente, e procede-se à rescisão do contrato celebrado.
- 5.4. Tendo em conta o grau de dependência, o comportamento e o apoio necessário de 3ª pessoa poderá ser majorada participação familiar inicialmente estipulada. Esta possível majoração é definida após o término do programa de acolhimento.
- 5.5. Posteriormente, o Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente é remetido para a Direção, para tomada de conhecimento.

NORMA XI

Processo individual do Cliente

1. É da responsabilidade do gestor de caso, a elaboração do processo individual do cliente.
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa de Técnicos da Resposta Social CAO, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida. Cada processo individual é atualizado, regularmente, pelo gestor de caso.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

A ADAPECIL está sediada na rua Rainha D. Leonor nº 16 Lourinhã 2530-922 Lourinhã.

NORMA XIII**Horário de funcionamento**

O equipamento funciona, de segunda a sexta-feira das 8horas e 45minutos às 17 horas e 30minutos, não incluindo o horário do serviço de transportes.

NORMA XIV**Comparticipações**

A tabela de participações familiares, aplicada aos clientes abrangidos por acordo de cooperação com o ISS, rege-se pelo disposto na Circular nº 4 de 16 de Dezembro de 2014. Esta informação encontra-se afixada(a) em local bem visível.

A participação familiar devida, pela utilização dos serviços da Resposta Social - Centro de Atividades Ocupacionais é determinada pela aplicação de uma percentagem de 40% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

A participação familiar máxima calculada, nos termos da legislação em vigor, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior.

A participação devida pela prestação de serviços da Resposta Social do Centro de Atividades Ocupacionais é efetuada num total de 12 mensalidades.

1.1. Revisão Anual das Participações

As participações são objeto de revisão anual que deverá ser efetuada no início de cada ano civil. Sempre que se verificarem alterações significativas na situação do agregado familiar, a participação poderá ser revista.

1.2. Conceito de Agregado Familiar

Para efeitos de aplicação da presente norma, entende-se por 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 utente ou a qualquer dos elementos do agregado famílias.

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 elementos 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.

1.3. Cálculo do Rendimento “per capita”

De acordo com o disposto na Circular n.º 4, de 16/12/2014 da Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar, é realizado 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.

1.4. Despesas Fixas do agregado familiar

1. Consideram-se despesas fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

- b) Renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. É estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) a d) do número anterior, limite esse, de montante igual ao da retribuição mínima mensal garantida.

1.5. Rendimentos do agregado familiar

1. Para a determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - 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;
 - e) Bolsas de estudo e formação;
 - f) Prediais (rendas dos 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 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, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada);
 - g) De Capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros);

h) Outras fontes de rendimento.

1.6. Prova de Rendimento e Despesas

A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.

Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

A prova das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número anterior poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

1.7. Situações Especiais

1. A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
2. Sempre que se verifique a frequência de dois ou mais elementos do mesmo agregado familiar em valências onde esteja previsto o pagamento de participação familiar haverá lugar a uma redução de 20% na participação mensal do segundo elemento e seguintes admitidos na Instituição.
3. O pagamento da participação deverá ser efetuada até ao dia 14 de cada mês, sendo que após 3 meses de incumprimento, a Direção poderá tomar medidas que conduzam, em última instância, à suspensão da frequência do cliente.
4. O pagamento correspondente às atividades que pressupõe um pagamento extra, é efetuado até ao dia 14 de cada mês. O não pagamento destas mensalidades na data prevista implica um acréscimo de 10%. Ao fim de um mês de incumprimento, o cliente deixa de participar na atividade.

5. Sempre que existam ausências prolongadas do cliente, por períodos iguais ou superiores a 15 dias consecutivos, devidamente justificados, deverá ser deduzido o valor de 50% na participação mensal.
6. Sempre que haja necessidade de efetuar reclamação ou alteração do valor da participação, deverá a solicitação ser enviada em documento escrito dirigido à Direção.
7. Em caso de alteração à tabela em vigor, por despacho da Direção, será a mesma comunicada por carta até 30 dias antes da data da sua aplicação.
8. O pagamento da mensalidade é efetuado, nas instalações da instituição, no horário dos serviços administrativos da ADAPECIL ou por transferência bancária.
9. Para clientes extra acordo será aplicada a tabela interna em vigor, sendo que o valor desta participação não pode ser superior ao custo médio real do cliente.
10. Para clientes residentes fora do limite do concelho, é aplicado um valor ao KM conforme definido pela direção.

NORMA XV

Atribuição de compensações monetárias

1. As compensações monetárias a atribuir pelo desenvolvimento de Atividades Estritamente Ocupacionais são em géneros, na atividade de Treino Social onde é pago o café e para o apoio na realização de atividades lúdico-recreativas. Esta forma de atribuição deve-se ao facto de os clientes terem dificuldade na perceção do valor real do dinheiro.
2. As compensações monetárias a atribuir pelo desenvolvimento de Atividades Socialmente Úteis externas são correspondentes aos valores que a empresa/entidade formadora se disponibiliza a subsidiar. (Portaria 432/2006 art.º 8)
3. Para ASU Internas a compensação monetária a atribuir é um valor simbólico a aferir periodicamente.

NORMA XVI**Passeios ou deslocações**

1. As saídas culturais e de lazer incluídas na programação regular não são geralmente objeto de comunicação ao significativo, exceto envolvam transporte de aluguer ou cedido por outra entidade, a sua duração for diferente do horário normal do dia ou implique dormida fora de casa. Estes casos requerem sempre a concordância, assinada em declaração própria, do significativo.
2. Pode ser requerida a comparticipação financeira dos clientes nas saídas que envolvem custos acrescidos de execução.

NORMA XVII**Uso de Tabaco**

Os clientes fumadores, maiores, desde que autorizados pelo significativo, podem fazê-lo em período e local a definir.

NORMA XVIII**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal da RSCAO encontra-se afixado no placard informativo no hall de entrada da ADAPECIL, contendo a indicação do número de recursos humanos, direção técnica, coordenador, equipa técnica, monitores, pessoal auxiliar e voluntários, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XIX**Direção técnica**

A direção técnica da ADAPECIL compete a um técnico com perfil e habilitações próprias para o exercício da função, cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

CAPITULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos clientes

1. São direitos dos clientes:
 - 1.1. Ver respeitada e valorizada a sua dignidade enquanto pessoa, o direito à igualdade de participação e à não discriminação;
 - 1.2. Ver incentivado e reconhecido o seu projeto de vida;
 - 1.3. Ser tratado com respeito e correção, moral e cívica, por parte dos órgãos de administração e gestão, restantes colaboradores, colegas e população em geral;
 - 1.4. Ver salvaguardada a sua segurança na Instituição;
 - 1.5. Ser assistido, em caso de acidente ou doença súbita, ocorrido ou manifestado durante o período de permanência na Instituição ou sob a responsabilidade desta;
 - 1.6. Participar na elaboração do seu Plano de Desenvolvimento Individual - PDI;
 - 1.7. Beneficiar dos serviços e atividades enunciados na norma IV, no pressuposto da sua disponibilização equitativa a todos os clientes;
 - 1.8. Receber uma gratificação mensal pelo desenvolvimento de atividades socialmente úteis;
 - 1.9. Ver garantida a confidencialidade das informações pessoais prestadas aos colaboradores da ADAPECIL;
 - 1.10. Participar na melhoria contínua da instituição através de sugestões e apreciações críticas apresentadas aos órgãos apropriados;
 - 1.11. Ser transportado pelas carrinhas da instituição, de casa para a Instituição e vice-versa, exceto quando, com o acordo da Instituição e do significativo, o cliente utilizar os transportes públicos ou transporte pessoal.

NORMA XXI

Deveres dos clientes

1. São deveres dos clientes:
 - 1.1. Frequentar com assiduidade e pontualidade as atividades programadas, sem prejuízo da liberdade de escolha e de negociação que lhe é reconhecida;
 - 1.2. Tratar com correção todos os colaboradores da ADAPECIL;
 - 1.3. Respeitar os outros clientes;
 - 1.4. Utilizar com cuidado, e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens utilizados no decurso das atividades. O dano de equipamentos e bens utilizados, por parte do cliente, poderá implicar o pagamento da reparação ou da reposição do mesmo, após análise da ocorrência;
 - 1.5. Evitar trazer bens valiosos (relógios, fios, telemóvel...), pois a instituição não se responsabiliza pela sua perda ou danos;
 - 1.6. Colaborar na melhoria contínua da instituição pelos meios ao seu alcance;
 - 1.7. Apresentar-se com uma higiene cuidada;
 - 1.8. Utilizar uma bata diariamente, a fim de proteger a sua roupa.
 - 1.9. Trazer, devidamente identificados, os casacos e a roupa a utilizar nas atividades da Instituição;
 - 1.10. Utilizar o telemóvel apenas nos períodos pré-estabelecidos pela instituição;
 - 1.11. Para as atividades motoras a realizar em diferentes contextos como no ginásio, na piscina ou outras, os(as) clientes devem fazer-se acompanhar dos equipamentos requeridos previamente.
 - 1.12. O fornecimento dos bens necessários à prestação de cuidados, tais como: medicamentos, fraldas e material de higiene pessoal específico são da responsabilidade do cliente/significativo.

NORMA XXII

Direitos dos significativos

1. Obter informação sobre os objetivos, as atividades e a avaliação do cliente.
2. Serem tratados com respeito e correção, moral e cívica, por parte de todos os colaboradores;
3. Apoiar o cliente no exercício dos seus direitos.

NORMA XXIII

Deveres dos significativos

1. Acompanhar o Plano de Desenvolvimento Individual;
2. Participar ativamente na vida da Instituição;
3. Comparecer nas reuniões convocadas pela Instituição;
4. Fazer-se anunciar, junto de um dos colaboradores, sempre que necessite aceder ao interior das Instalações;
5. Usar de respeito e correção, moral e cívica, para com todos os Órgãos de Administração e Gestão e colaboradores;
6. Sempre que for o significativo a trazer o cliente à Instituição deverá fazê-lo até às 10:00 horas. Qualquer exceção deverá ser transmitida previamente ao gestor de caso;
7. No caso do significativo necessitar de vir buscar o cliente à Instituição, deverá avisar previamente, preferencialmente por telefone ou por escrito, o gestor de caso;
8. Sempre que for necessário vir outra pessoa buscar o cliente para além das definidas no início do ano, o significativo deverá entregar, previamente, uma declaração assinada dando autorização para tal, devendo a referida pessoa identificar-se ao chegar à Instituição;
9. Liquidar a comparticipação familiar definida pela Direção, no máximo até dia catorze de cada mês;
10. Efetuar o pagamento das atividades que impliquem um pagamento extra, que o cliente frequente, com o seu consentimento, nos primeiros catorze dias de cada mês;
11. A anulação do contrato de prestação de serviços por parte do significativo terá de ser comunicada por escrito à Instituição, em minuta própria com 30 dias de antecedência;
12. Caso se aplique, poderá ser solicitado pela instituição, cópia do documento legal comprovativo de certidão de sentença judicial que determine a tutela/curatela ou autorização ou proibição de contato com outras pessoas;
13. Assegurar que quando o cliente for levado de volta a casa, terá sempre alguém para o receber.
14. Promover os cuidados de saúde preventivos e curativos através do SNS, dando o devido conhecimento ao gestor de caso do cliente;
15. Sempre que se verificar uma situação de pediculose (piolhos), proceder à desinfeção com tratamento e medicamentos adequados.

NORMA XXIV

Direitos da RESPOSTA SOCIAL CAO – ADAPECIL

1. São direitos da ADAPECIL:
 - 1.1. Obter a colaboração e comprometimento dos clientes e seus significativos na melhoria contínua da instituição;
 - 1.2. Cobrar a participação mensal dos clientes nos termos das normas XV e XVI deste regulamento.

NORMA XXV

Deveres da RESPOSTA SOCIAL CAO – ADAPECIL

1. São deveres da ADAPECIL:
 - 1.1. Proporcionar atividades e serviços descritos na norma IV em diversidade e qualidade adequadas à satisfação e necessidade dos clientes;
 - 1.2. Respeitar e fazer respeitar as condições de higiene e segurança no centro de atividades ocupacionais;
 - 1.3. Facilitar os meios técnicos e logísticos indispensáveis ao bom funcionamento do CAO;
 - 1.4. Adquirir um contrato de seguro de acidentes pessoais que cubra qualquer situação de acidente que ocorra na instituição, ou em atividades no exterior;
 - 1.5. Cumprir o horário e calendário de funcionamento previstos no regulamento interno e na planificação anual.

NORMA XXVI

Faltas

Em caso de falta, deverá o significativo informar a instituição, por escrito ou telefonicamente, na véspera ou no próprio dia até às 10h00;

NORMA XXVII

Alimentação

1. A Instituição fornecerá diariamente o almoço, composto por: sopa, prato principal (carne ou peixe alternadamente) e doce ou fruta, salvo em situações excepcionais;
2. As ementas são afixadas mensalmente, no placar da entrada, podendo sofrer alterações;
3. O lanche da manhã e/ou da tarde, quando considerado pertinente, é da responsabilidade do significativo;
4. O consumo de alimentos fora das ementas fornecidas está sujeito a autorização prévia.
5. O período de almoço é entre as 12 horas e as 14 horas;
6. Regimes especiais de alimentação:
 - Os regimes especiais de alimentação de carácter permanente devem ser sinalizados/identificados, por escrito, pelos significativos, acompanhado da respetiva prescrição médica;
 - Os regimes especiais de alimentação de carácter permanente estão afixados no refeitório, para conhecimento geral.
 - Os regimes especiais de alimentação pontuais devem ser solicitados, por escrito, no dia anterior ao seu início.
 - No caso de doença súbita, a ADAPECIL poderá propor um regime especial de alimentação pontual. Caso não tenha sido possível contactar a família, a ADAPECIL reserva-se no direito de introduzir este regime especial de alimentação pontual, comunicando posteriormente à família e apresentando as razões do mesmo.

NORMA XXVIII

Saúde e higiene

1. De modo a garantir a segurança, o bem-estar e a saúde em geral dos clientes, numa perspetiva preventiva, não é permitido a frequência dos clientes, nos seguintes casos:
 - a. que apresentem estado febril (temperatura acima de 37,5º) ou com sintomas e sinais de doença (diarreia, vômitos, conjuntivite, lesões dermatológicas de origem desconhecida, tosse persistente, entre outros), sem apresentação de uma declaração médica, que comprove a inexistência de qualquer perigo de contágio;

- b. que apresentem acentuada falta de higiene e/ou existência de parasitas;
2. O cliente deve ter o seu boletim de vacinas atualizado, devendo apresentá-lo sempre que tal lhe seja solicitado;
 3. O significativo deverá informar por escrito a Instituição de qualquer mal-estar relevante que tenha ocorrido no domicílio, no sentido de haver um controlo da situação;
 4. Se o cliente apresentar queixas ou sintomas de doença, o gestor de caso contata o significativo para concertar a atuação mais adequada: aguardar, administrar medicação SOS, conduzir a uma observação médica pelos significativos ou recolher ao domicílio; Em caso de febre o encarregado de educação/significativo deverá vir buscar o aluno/cliente.
 5. O significativo deverá informar por escrito a Instituição, no prazo de 24 horas, em caso de doença infeto-contagiosa grave (meningite, gripe A,...), a fim de serem tomadas as necessárias precauções. No regresso à instituição é obrigatório a apresentação de declaração médica;
 6. No caso do cliente faltar à Instituição por doença, mais do que três dias consecutivos, o significativo deverá entregar uma declaração médica onde conste que pode regressar à ADAPECIL sem qualquer tipo de restrições;
 7. No caso do cliente sofrer de alguma patologia que necessite de intervenção específica, o significativo deve informar por escrito a Instituição e apresentar documento médico que indique os procedimentos a tomar;
 8. Qualquer toma de medicação, pelo(a) cliente, deve ser do conhecimento da ADAPECIL, independentemente desta se verificar no período de atividades na organização ou em casa. Para tal deve ser enviada fotocópia da Guia Terapêutica prescrita pelo médico e preenchida a respetiva ficha de medicação de cliente (impresso da ADAPECIL);
 9. Sempre que se verificarem alterações à medicação, deve ser dado conhecimento à Organização, pela mesma via descrita no ponto anterior.
 10. Em caso de doença aguda, deve ser informado o gestor de caso por escrito, da indicação do médico ou dos significativos, manifestando a necessidade de administração de medicação ocasional ao cliente por um período até 15 dias.
 11. Toda a medicação a ser administrada na ADAPECIL deve ser enviada dentro do blister/frasco original;
 12. Não é permitido que o cliente transporte medicação, exceto os que têm a devida autorização dos significativos. A medicação deve ser entregue ao vigilante da carrinha.

13. A instituição fornece material de higiene para uso corrente, nomeadamente, pasta de dentes/colutório, escova de dentes, sabonete líquido, toalhas, papel higiénico, toalhas de papel.

NORMA XXIX

Depósito e guarda dos bens do cliente

1. Entende-se por “Bens Pessoais” todos os pertences com valor material ou sentimental/simbólico para o cliente.
2. Todos os clientes têm um cabide, devidamente identificado, para guardar os seus bens pessoais.
3. A ADAPECIL não se responsabiliza por eventuais danos ocorridos aos bens pessoais dos clientes.

NORMA XXX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu significativo e a direção da ADAPECIL é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Quando o outorgante é o próprio cliente, o contrato é também subscrito pelo significativo que ele indicar.

NORMA XXXI

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente

1. É permitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao(a) cliente sem perda da vaga de frequência, nas seguintes situações e com a apresentação de documento justificativo, se pertinente:
 - a. Internamento, com entrega posterior de nota de alta e relatório clínico;
 - b. Doença do(a) cliente por um período superior a três dias, com entrega posterior (aquando do regresso) de documento comprovativo de bem-estar para realizar as atividades;
 - c. Doença de familiar com implicações diretas nas rotinas diárias do(a) cliente que impeçam a sua frequência na instituição;

- d. Deslocação com familiares para férias ou outra situação familiar, desde que justificada pela família.
2. Todas as situações aqui descritas carecem de aviso à Direção Técnica da ADAPECIL.
3. Em qualquer uma das situações deverão manter-se os pagamentos devidos à ADAPECIL.
4. Qualquer situação não descrita neste Regulamento Interno, carece de aprovação da Direção.

NORMA XXXII

Cessaç o da presta o de servi os

1. O contrato de presta o de servi os pode cessar por den ncia ou rescis o de qualquer das partes outorgantes a todo o tempo.
2. Poder  proceder-se a cessa o ou rescis o do contrato, sempre que se verificarem:
 - a. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 - b. Inadequa o dos servi os  s necessidades;
 - c. Insatisfa o do(a) cliente;
 - d. Inadapta o do(a) cliente aos servi os.
3. A Organiza o procede a uma avalia o da situa o com as diferentes partes envolvidas e procura ultrapassar as dificuldades evidenciadas.

Consoante o resultado dessa avalia o, e dependendo do grau de incompatibilidade entre as diferentes partes, a Organiza o procede de acordo com o estabelecido:

 - a. Cessa o do contrato, nos casos de situa o menos gravosas;
 - b. Rescis o do contrato, caso a situa o se mantenha ou o seu grau de gravidade o justifique.
4. O cliente tem sempre o direito de rescindir o contrato estabelecido com a Organiza o, sempre que considere que esta j  n o satisfaz/cumprir as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de altera o pessoais e/ou contextuais, devendo para o efeito avisar a Organiza o com, 30 dias de anteced ncia.
5. No caso da den ncia ou rescis o do contrato se efetuar por parte da ADAPECIL, a mesma obriga-se a comunicar por escrito, com uma anteced ncia m nima de 30 dias de anteced ncia.
6. A rescis o unilateral do contrato n o confere o direito a qualquer indemniza o ou compensa o pecuni ria.

NORMA XXXIII**Reclamações e Sugestões**

1. Nos termos da legislação em vigor, a ADAPECIL possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado. As reclamações relativas ao Centro de Atividades Ocupacionais serão remetidas ao Centro Distrital de Lisboa da Segurança Social no prazo legal, acompanhadas das alegações que ao caso couberem por parte da direção da ADAPECIL e das medidas corretivas ou preventivas adequadas à ocorrência. Também existe a possibilidade de fazer a reclamação, para casos menos gravosos, em impresso próprio da Organização.
2. A direção da ADAPECIL reconhece e encoraja as partes interessadas a participarem na melhoria dos serviços através da apresentação de sugestões e críticas. Para o efeito está disponível um formulário na receção, e uma caixa onde poderá colocar o formulário preenchido.

NORMA XXXIV**Atuação em situações de emergência, doença, acidente ou agressão**

1. Em caso de doença súbita ou acidente os colaboradores da ADAPECIL atuam avaliando a situação e se necessário é alertado o INEM ou o cliente é conduzido pelos meios da ADAPECIL à urgência hospitalar. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico ao significativo, que deverá dirigir-se à instituição hospitalar, o mais rápido possível, a fim de poder fazer o acompanhamento;
2. Quando o cliente(a) apresentar distúrbios de comportamento ou outros sintomas graves de doença mental, o técnico responsável deve propor ao significativo o seu urgente encaminhamento para uma consulta da especialidade;
3. Se em qualquer das situações referidas nos números anteriores a permanência do(a) cliente na RS CAO constituir risco para o próprio ou para os outros clientes, é acordado com a família o tempo de permanência em casa;

4. Em caso de episódio de violência do cliente para com outros clientes ou colaboradores, e no caso de não ser possível antecipar uma situação de agressão, os colaboradores têm o direito de reagir, desde que proporcionalmente e de forma pedagógica (exemplo: conter fisicamente o cliente, isolar sob vigilância direta o agressor, entre outras medidas). Nas situações acima descritas, se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça à qualidade de vida e/ou a segurança física do indivíduo e outros, a prioridade de quem está envolvido deverá ser a de se proteger a si e aos outros do perigo e pedir ajuda.

Na situação em concreto em que um cliente cometa a infração, quer para com os colaboradores quer para outro cliente, a análise da **ocorrência** poderá mesmo determinar um processo disciplinar e/ou expulsão.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV

Alterações ao regulamento

Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas aos clientes, seus significativos, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.

Estas alterações são igualmente comunicadas ao Instituto de Segurança Social, entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico do Centro de Atividades Ocupacionais.

NORMA XXXVI

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da ADAPECIL, tendo em conta a legislação e orientações em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVII

Férias e interrupções

O Centro de Atividades Ocupacionais suspende as atividades um mês no período do Verão, entre julho e agosto, e uma semana entre o Natal e o Ano Novo.

O CAO encerra também na segunda-feira e terça-feira de Carnaval e, eventualmente mais um ou dois dias ao longo ano para compensação de eventos de fim-de-semana e conveniente programação da formação dos colaboradores. Estas interrupções serão devidamente informadas anualmente.

Os clientes a realizar atividades socialmente úteis em empresas/entidades no exterior, não estão sujeitos a esta calendarização.

NORMA XXXVIII

Disposições complementares

Anualmente é definido um plano de atividades, do qual será dado conhecimento aos clientes e familiares no mês de Janeiro.

NORMA XXXIX

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em setembro de 2015.