



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Atividades Ocupacionais

(Leiria 1, 2, 3)

Leiria
28 de março de 2019

Índice

CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA I	4
Âmbito de aplicação	4
NORMA II	4
Legislação aplicável	4
NORMA III	4
Objetivos do regulamento	4
NORMA IV	4
Serviços prestados e atividades desenvolvidas.....	4
CAPÍTULO II	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	5
NORMA V	5
Condições de admissão	5
NORMA VI	5
Candidatura.....	5
NORMA VII	5
Critérios de admissão	5
NORMA VIII	5
Admissão.....	5
NORMA IX	6
Acolhimento de novos clientes	6
NORMA X	6
Processo individual do cliente.....	6
NORMA XI	6
Listas de espera	6
CAPÍTULO III	6
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	6
NORMA XII	6
Instalações	6
NORMA XIII	7
Horários	7
NORMA XIV	7
Entrada e saída de visitantes	7
NORMA XV	7
Pagamento de comparticipação familiar.....	7
NORMA XVI	7
Comparticipações familiares.....	7
NORMA XVII	9
Situações especiais	9
NORMA XIX	9
Refeições.....	9
NORMA XX	9
Atividades /Serviços prestados	9
NORMA XXI	10
Quadro de pessoal.....	10
NORMA XXII	10
Direção técnica.....	10

NORMA XXIII	10
Voluntários.....	10
CAPITULO IV	11
DIREITOS E DEVERES	11
NORMA XXIV	11
Direitos dos clientes	11
NORMA XXV	11
Deveres dos clientes	11
NORMA XXVI	12
Direitos da entidade gestora do serviço	12
NORMA XXVII	12
Deveres da entidade gestora do serviço	12
NORMA XXVIII	12
Direitos dos significativos /representantes	12
NORMA XXIX	12
Deveres dos significativos /representantes.....	12
NORMA XXX	13
Direitos do pessoal	13
NORMA XXXI	13
Deveres do pessoal.....	13
NORMA XXXII	13
Procedimento em situação de emergência	13
NORMA XXXIII	14
Contrato.....	14
NORMA XXXIV	14
Interrupção da prestação de cuidados ao cliente	14
NORMA XXXV	14
Cessação da prestação de serviços ao cliente	14
NORMA XXXVI	14
Livro de reclamações	14
CAPITULO V	14
DISPOSIÇÕES FINAIS	14
NORMA XXXVII	14
Alterações ao regulamento.....	14
NORMA XXXVIII	14
Integração de lacunas.....	14
NORMA XXXIX	14
Disposições complementares	14
NORMA XL.....	15
Entrada em vigor	15
ANEXO.....	16
COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS	16
(Clientes que realizam Atividades Socialmente Úteis)	16



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS DE LEIRIA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS NORMA I

Âmbito de aplicação

A Cooperativa de Ensino e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados de Leiria, CRL, com sede em Estrada das Moitas Altas, nº279, Pinheiros, Leiria, é uma Cooperativa de Solidariedade Social que desenvolve atividades de apoio social no âmbito da população com deficiência, designada por CERCILEI, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais 1, 2 e 3 de Leiria, celebrado em 8 de julho de 2016, adiante designado por CAO Leiria, com o Centro Distrital de Leiria da Segurança Social, regendo-se pelas normas do presente documento.

NORMA II

Legislação aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no/a:

- Decreto-Lei nº 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 atividades de apoio ocupacional a deficientes);
- Portaria nº 432/2006, de 3 de maio (regulamenta as atividades desenvolvidas nos centros de atividades ocupacionais);
- Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março (define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social) com a nova redação dada pelo Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março;
- Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro (visa reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores e utentes no âmbito de fornecimento de bens e prestação de serviços e institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações), alterado pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6 de novembro
- Lei nº 113/2009, de 17 de setembro (estabelece medidas de proteção de menores contra a Exploração Sexual e o Abuso Sexual de Crianças).
- Decreto-Lei nº 172/A/2014, de 14 de novembro (aprova os Estatutos das IPSS);
- Decreto-Lei nº 120/2015, de 30 de junho (estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o estado e as entidades do setor social e solidário);
- Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho (define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS).
- Portaria nº 296/2016, de 28 de novembro (primeira alteração à Portaria nº 196-A/2015, de 1 de Julho).
- Lei nº 103/2015, de 24 de agosto (cria o sistema de registo de identificação criminal de condenados pela prática de crimes contra autodeterminação sexual e a liberdade sexual de menor).
- Lei nº 144/2015, de 8 de setembro (transpõe a Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a resolução alternativa de litígios de consumo).
- Portaria nº 100/2017, de 7 de março (criação do Programa de Celebração ou Alargamento de Acordos de Cooperação para o Desenvolvimento de Respostas Sociais).

Esta resposta social dá cumprimento às cláusulas do Acordo de Cooperação celebrado em 8 de julho de 2016, com o Centro Distrital de Leiria da Segurança Social. Observa ainda as disposições constantes de instrumentos regulamentares da Segurança Social consensualizadas com as entidades representativas das instituições, nomeadamente:

- Circular nº 4, de 16 de dezembro de 2014 da DGSS (regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social);
- Circular nº 5, de 23 de dezembro de 2014 da DGSS (acordos de cooperação com instituições de solidariedade social e equiparadas - implicação da variação de frequência dos utentes nas participações da Segurança Social);

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 da estrutura prestadora de serviços.
- 3) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais, ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

O Centro de Atividades Ocupacionais assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Atividades estritamente ocupacionais;
- b) Atividades socialmente úteis;
- c) Atividades lúdico-terapêuticas;
- d) Atividades de desenvolvimento pessoal e social;
- e) Refeições (lanche da manhã, almoço e lanche da tarde);
- f) Apoio de 3ª pessoa;
- g) Administração da terapêutica;
- h) Transporte para as sessões (ex. natação, hipoterapia, informática adaptada, patinagem, e outras realizadas na comunidade).

A realização destes serviços não implica acréscimo ao valor da comparticipação familiar.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES
NORMA V

Condições de admissão

De acordo com as vagas existentes e a legislação em vigor, são condições de admissão neste serviço:

- 1) Ter deficiência intelectual e idade igual ou superior a dezasseis anos;
- 2) Residir preferencialmente no concelho de Leiria;
- 3) Não ter enquadramento no âmbito de qualquer medida de política de emprego vigente;
- 4) Não possuir historial de violência que possa por em causa a integridade física do próprio e dos clientes e/ou funcionários da instituição.

NORMA VI
Candidatura

No âmbito da candidatura:

- 1) O potencial cliente /significativo poderá contactar a Cercilei por escrito, presencial e /ou telefonicamente;
- 2) A candidatura inicia-se através de uma entrevista com elementos da equipa técnica, na qual são recolhidas as informações necessárias para a determinação da admissibilidade do cliente na resposta social;
- 3) No momento da candidatura, deverão ser entregues os seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão único do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
 - c) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
 - d) Cartão de contribuinte;
 - e) Boletim de vacinas;
 - f) Comprovativo de rendimentos do cliente e do agregado familiar, e despesas mensais fixas;
 - g) Declaração médica comprovativa da aptidão física do cliente para a prática desportiva;
 - h) Relatório de avaliação e certificação da situação de deficiência;
 - i) Certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
- 4) O período de candidatura decorre todos os dias úteis e durante todo o ano, das 9 horas às 13 horas e das 14 às 17 horas, mediante marcação de entrevista com equipa técnica do CAO.

NORMA VII
CrITÉRIOS de admissão

- 1) São critérios de admissão neste serviço:
 - a) Ter condição social e economicamente desfavorecida e / ou encontrar-se em situação de risco – 0.35;
 - b) Frequência de outra resposta social da Instituição – 0.30;
 - c) Existência de vaga nos transportes ou o mesmo ser salvaguardado pela família – 0.20;
 - d) Irmãos a frequentar uma resposta social da Instituição – 0.15.
- 2) Em caso de empate, o fator número de inscrição é considerado (tendo prioridade o que se inscreveu em primeiro).
- 3) Com base nos critérios estipulados, é avaliada a candidatura, atribuindo ao candidato uma pontuação da qual resulta o seu posicionamento na lista de candidatos.

NORMA VIII
Admissão

A admissão do candidato obedece ao seguinte procedimento:

- 1) Existindo vaga na resposta social, o candidato melhor posicionado na lista de espera é informado da mesma, devendo pronunciar-se se aceita ou não a admissão.



- 2) Aceite a vaga, o novo cliente é convocado para uma entrevista com a equipa técnica, na qual é efetuada uma avaliação das necessidades e expectativas iniciais do cliente.
- 3) É prestada informação específica sobre a resposta social e entregue cópia do Regulamento Interno.
- 4) É celebrado o contrato de prestação de serviços entre a CERCILEI, o cliente e os significativos, sendo entregue cópia do mesmo.
- 5) No ato da admissão, são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade e mensalidade de transporte, caso o cliente usufrua deste serviço.

NORMA IX

Acolhimento de novos clientes

O Programa de Acolhimento do novo cliente deve ser definido aquando da sua admissão e obedece aos seguintes princípios:

- 1) O programa de acolhimento tem a duração de um mês.
- 2) Após o período de acolhimento, é efetuada uma avaliação por parte do Centro de Atividades Ocupacionais conjuntamente com o cliente e significativos, sobre o processo de integração e adaptação, onde será elaborado o respetivo relatório.
- 3) Caso o cliente e /ou significativos manifestem o desejo de integração, o processo individual é encaminhado para o responsável pelo Plano Individual, dando assim continuidade à integração do cliente.
- 4) Caso a CERCILEI, o cliente e /ou significativos avaliem pela não integração na resposta social, proceder-se-á à rescisão do contrato celebrado.

NORMA X

Processo individual do cliente

Na sequência da admissão, será organizado o processo individual do cliente, que deverá manter-se atualizado e conter:

- 1) Processo de inscrição;
- 2) Processo de admissão;
- 3) Relatório elaborado pela equipa de avaliação e de certificação;
- 4) Programa e relatório de acolhimento;
- 5) Contrato de prestação de serviços;
- 6) Plano Individual;
- 7) Informação médica, nomeadamente a identificação do médico assistente, e Plano de Cuidados Individuais;
- 8) Registos;
- 9) Dados relativos ao percurso anterior do cliente;
- 10) Informações sobre processo de interdição /tutela;
- 11) Outros elementos que a CERCILEI considere necessários.

NORMA XI

Listas de espera

- 1) Os clientes que satisfazem as condições de admissão, mas para os quais não existe vaga, são colocados formalmente na lista de espera da valência. A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão.
- 2) Sempre que exista vaga, o técnico responsável pela gestão da lista de candidatos informa o cliente e/ou significativos que ocupa a primeira posição na lista de espera.

CAPITULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O Centro de Atividades Ocupacionais é composto por:

- a) Uma sala de *snoezelen*, uma sala de cerâmica, duas salas de convívio, duas salas sensoriais, uma sala de pintura, uma sala de atividades da vida diária, uma sala de têxteis, uma Sala T, uma Sala Verde, uma sala de reciclagem e uma sala de fisioterapia. Contempla ainda um fraldário e dez casas de banho de apoio às referidas salas, um gabinete técnico, refeitório e secretaria. No exterior existe um parque lúdico adaptado, um campo de jogos e um parque ambiental.
- b) Centro de Atividades Ocupacionais de Leiria está implementado num terreno com uma área de 13.800m². É composto por dois edifícios:
 - i) O primeiro tem uma área coberta de 643m², em que 498m² são zonas reservadas aos clientes e 145m², zona reservada ao pessoal.
 - ii) O segundo edifício, constituído por dois pisos, partilha a sua ocupação com outros serviços (zona reservada ao pessoal, serviços administrativos e Direção), sendo a zona reservada aos clientes de 244m². Para além destes dois



edifícios, há um terceiro edifício, com uma área coberta de 948m², destinado ao funcionamento de outras valências, ficando uma área descoberta de 2.536m², integrando um campo desportivo, duas estufas, pomar, parque ambiental, jardim, parque de estacionamento e circulação.

NORMA XIII

Horários

O horário de funcionamento e de permanência dos clientes na resposta social C.A.O I, II e III, de Leiria é de segunda a sexta-feira, exceto feriados e fins-de-semana, das 8h30 às 17h30m.

NORMA XIV

Entrada e saída de visitantes

A receção e encaminhamento dos visitantes às instalações da CERCILEI obedece ao seguinte procedimento:

- a) Receção ao visitante com identificação do destinatário da visita e assunto;
- b) Solicitação de identificação pessoal;
- c) Verificação da disponibilidade da realização da visita;
- d) Encaminhamento do visitante.
- e) O horário das visitas é das 11h às 12h00 e das 14h às 15h.

NORMA XV

Pagamento de comparticipação familiar

O pagamento da comparticipação familiar e eventual transporte:

- 1) É efetuado até ao dia 11 de cada mês, na secretaria de Instituição.
- 2) Em caso de não ser respeitado a data de efetuar o pagamento, acresce 10% do valor da compartição familiar à prestação.
- 3) A Cercilei reserva-se ao direito de suspender o contrato de prestação de serviços após incumprimento de pagamento igual ou superior a três meses.
- 4) Não contempla despesas com produtos de higiene individual, medicamentos, descartáveis, deslocações em ambulâncias, consultas, atividades complementares como por exemplo, espetáculos, visitas de estudo, colónias de férias entre outras.

NORMA XVI

Comparticipações familiares

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

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com o disposto na Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS), e nos termos do regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, publicado em anexo à portaria n.º 196-A/2015, de 01/07, obedecendo aos seguintes requisitos:

- 1) Encontrar-se afixada em local bem visível.
- 2) O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:
$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$
sendo que: RC= Rendimento *per capita* (mensal); RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D= Despesas fixas mensais; N = Número de elementos do agregado familiar.
- 3) Considera-se agregado familiar, para além do utente da resposta social, 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 2 anos;
 - b) Pais e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Pais 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 utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.
- 4) Não são consideradas agregado familiar:
 - a) Pessoas que tenham entre si um vínculo contratual;
 - b) Pessoas que permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
- 5) Para efeitos de 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;
 - d) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - e) De prediais;
 - f) De capitais;
 - g) De outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 5.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado, é considerado o montante anual da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- 5.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 5.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no art. 8^a do Código do IRS, designadamente, as 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 e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e à cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 5.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 5.3.2. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda àquele limite.
- 5.4. Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 5.5. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, consideram-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 6) 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;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) As despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte público da zona de residência, bem como o serviço de transporte do domicílio para a CERCILEI e da CERCILEI para o domicílio.
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) O valor pago com a comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta social ERPI.
- 7) Prova dos rendimentos e das despesas fixas
- 7.1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da Declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
- 7.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após diligências que considerem adequadas, pode a CERCILEI fixar o valor da comparticipação familiar máxima.
 - 7.1.2. A falta de entrega dos documentos referidos em 6.1. no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 7.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuado mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
- 8) O apuramento da comparticipação familiar é definido com base em percentagens a aplicar ao rendimento *per capita* mensal para comparticipação familiar das respostas sociais para pessoas com deficiência:
- a) Frequência na Resposta Social Centro de Atividades Ocupacionais: 30%;
 - b) Frequência simultânea no Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial: 25%.
- 9) A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de onze prestações atualizadas por cada ano civil.
- 10) As comparticipações familiares são objeto de revisão anual, no início do ano civil, para verificação de alterações nas circunstâncias que estiveram como base no cálculo da comparticipação (alterações de rendimentos ou despesas fixas).
- 11) Montante Máximo de comparticipação Familiar:

- 11.1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
- 11.2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificado no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.
- 11.3. O valor da comparticipação familiar máxima da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais é fixado de acordo com o custo médio real do cliente apurado em sede de Relatório de Contas.
- 12) Haverá lugar a uma redução na comparticipação familiar nas seguintes situações:
- 10%, quando o período de ausência, por motivo de saúde, devidamente comprovado, exceda 15 dias seguidos;
 - 20%, sempre que se verifique a frequência na mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar. A redução é aplicada sobre a comparticipação familiar relativa ao segundo elemento do agregado familiar a integrar a resposta social.
 - Estas reduções são cumulativas.
- 13) Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente ou seu responsável será formal e previamente comunicado com a antecedência mínima de trinta dias.
- 14) De acordo com o disposto na Circular de Orientação Técnica n.º 4, de 16/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social (DGSS), não podem resultar aumentos superiores a 5% das comparticipações resultantes dos critérios estabelecidos na resposta social Centro de Atividades Ocupacionais, anteriores à Portaria 196-A/2015, de 1 de junho.

NORMA XVII

Situações especiais

A Instituição, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, poderá definir um plano de pagamento para um montante acordado entre as partes interessadas.

NORMA XVIII

Serviço de transporte

O serviço de transporte diário dos clientes do Domicílio para a CERCILEI e da CERCILEI para o Domicílio, pode ser solicitado pelos clientes e está condicionado à existência de vaga, sendo o pagamento deste serviço calculado em função dos quilómetros efetuados.

NORMA XIX

Refeições

O lanche da manhã é servido das 10h30 às 10h45, o almoço é serviço das 12h00m às 13h30m e o lanche da tarde é servido das 15h30 às 15h45. São contemplados dois regimes de alimentação: normal e dieta. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em locais acessíveis a todos.

NORMA XX

Atividades /Serviços prestados

O C.A.O. proporciona aos seus clientes:

- 1) Atividades estritamente ocupacionais – atividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias-primas em produtos finais, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente.
- 2) Atividades socialmente úteis – atividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias-primas em produtos finais ou de prestação de serviços, dotados de utilidade social, que visam a manutenção e desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente e a facilitação da possível transição para programas de integração socioprofissional.
- 3) Atividades de desenvolvimento pessoal e social – atividades e dinâmicas que visam promover as competências de relacionamento interpessoal e autodeterminação do cliente.
- 4) Atividades lúdico-terapêuticas – atividades e dinâmicas que geralmente implicam a ativação físico-funcional e a estimulação sensorial que visam promover o bem-estar, nomeadamente físico, até ao máximo potencial do cliente.
- 5) Refeições – através das refeições pretende-se que os clientes tenham uma alimentação equilibrada fornecida por empresa certificada.
- 6) Apoio de 3ª pessoa – em função das características do cliente e do seu grau de dependência é-lhe facultado o apoio de que necessita para satisfazer as necessidades básicas da vida quotidiana (alimentação, higiene pessoal e

deslocações).

- 7) Administração terapêutica – A administração terapêutica só pode ser prestada mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração escrita por parte do cliente /significativo, devendo estar planeada e definida de forma clara, e registada em documento próprio.
- 8) Transporte para as sessões – a serem utilizados diariamente pelos clientes nas sessões programadas pelo C.A.O., respeitando as normas de segurança, higiene e bem-estar em vigor.

NORMA XXI **Quadro de pessoal**

O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação normativa em vigor.

NORMA XXII **Direção técnica**

A Direção Técnica desta estrutura prestadora de serviços compete a um técnico por estabelecimento, nos termos do DESP.52/SESS/90 de 16 de Julho, cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XXIII **Voluntários**

- 1) Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, realizar ações de voluntariado no âmbito das atividades da Instituição.
- 2) Deveres do voluntário:
 - a) Ser assíduo;
 - b) Cumprir horários e orientações acordadas com a Instituição;
 - c) Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
 - d) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
 - e) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - f) Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
 - g) Não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e prévia autorização desta;
 - h) Garantir a regularidade do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
 - i) Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.
- 3) Direitos do voluntário:
 - a) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - b) Enquadrar-se no regime de seguro social voluntário no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório da Segurança Social;
 - c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - d) Estabelecer com a resposta social um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
 - e) Beneficiar, na qualidade de voluntário, das refeições (almoço) servidos na resposta social.
- 4) Destinatários:

Podem fazer parte do voluntariado as pessoas singulares e/ou familiares que se proponham colaborar através do trabalho voluntário, na prossecução dos fins organizativos da Instituição com um mínimo de horas de trabalho voluntário, de acordo com as condições definidas pela Direção e a cumprir as obrigações estabelecidas nos estatutos e regulamentos internos.
- 5) Inscrição:

A inscrição do voluntário será efetuada mediante o preenchimento do impresso próprio, seguido de entrevista, parecer favorável por parte da Direção e apresentação dos seguintes documentos:

 - i) Bilhete de Identidade /cartão de cidadão;
 - ii) Número de contribuinte;
 - iii) Fotografia;
 - iv) Registo criminal;
 - v) Resumo curricular.
- 6) Suspensão e cessação da colaboração dos voluntários sociais:
 - a) O voluntário que pretenda interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a Instituição no mínimo com uma semana de antecedência;
 - b) A Instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título temporário ou definitivo sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique;

- c) A organização pode determinar a suspensão ou cessação da colaboração do voluntário em todos ou em alguns domínios de atividade, no caso de incumprimento por parte do voluntário;
- d) A suspensão e cessação da colaboração do voluntariado, determina a obrigatoriedade de devolução do cartão de identificação do voluntário à Entidade Promotora.

CAPITULO IV
DIREITOS E DEVERES
NORMA XXIV
Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

1) Respeito pela dignidade humana

Este direito humano fundamental será respeitado por todos os colaboradores que intervêm no processo, quer no que respeita à prestação técnica, quer ao ato de acolhimento, orientação e encaminhamento dos utentes/clientes, numa perspetiva humanizada. As condições das instalações e equipamentos também irão ao encontro do respeito pelo conforto e o bem-estar que a situação da pessoa com deficiência requer. Os colaboradores deverão ainda respeitar as convicções culturais, filosóficas e religiosas dos utentes/clientes.

2) Cuidados apropriados à deficiência

Os serviços de reabilitação estarão acessíveis a todos os cidadãos, de forma a prestar, em tempo útil, os cuidados técnicos e cientificamente adequados ao processo de reabilitação.

A determinação da oportunidade e adequação dos cuidados pautar-se-á por critérios técnicos, não podendo daí resultar qualquer forma de discriminação.

Os recursos existentes serão integralmente postos ao serviço das pessoas com deficiência e da comunidade, até ao limite das disponibilidades.

3) Prestação de serviços continuados

Todos os cidadãos com deficiência obterão uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhes um acompanhamento adequado ao seu processo de reabilitação.

Os diversos níveis de serviços coordenar-se-ão, de forma a não haver quebras na sua prestação que possam afetar o processo de reabilitação. Deste modo se procurará obter a confiança e proporcionar a segurança necessária ao seu equilíbrio físico e psíquico.

Às pessoas com deficiência e suas famílias serão ainda proporcionadas informações e conhecimentos que se mostrem essenciais aos cuidados que a pessoa com deficiência deve receber no seu domicílio.

4) Confidencialidade

A confidencialidade de toda a informação referente a um utente/cliente tem como finalidade proteger a sua esfera privada. Esta informação pode ser utilizada ou divulgada sempre que os utentes/clientes ou familiares derem o seu consentimento ou em casos em que a lei obrigue.

5) Acesso à informação

Toda a informação técnica e elementos identificativos de um utente/cliente estão no seu processo. O utente/cliente tem direito ao acesso à informação registada no seu processo, devendo essa informação ser fornecida de forma adaptada às suas necessidades, tendo em conta a personalidade, o perfil da pessoa e as suas condições clínicas e psíquicas.

6) Participação

Os utentes/clientes têm direito a participar na elaboração dos planos de atividades, dos objetivos e atividades inerentes ao PI (Plano Individual).

7) Respeito pela privacidade

A privacidade consubstancia-se no direito do utente/cliente ser apenas atendido pelos profissionais indispensáveis à satisfação das suas necessidades, exceto se o próprio utente/cliente consentir ou solicitar a presença de outros elementos.

8) Sugestões e reclamações

Os utentes/clientes têm o direito para, por si, por interposta pessoa devidamente habilitada, ou ainda por organizações representativas, avaliar a qualidade dos serviços prestados e apresentar sugestões ou reclamações, e obter o feedback à proposta de alteração apresentada, em tempo útil, de forma a garantir a satisfação das necessidades dos utentes/clientes.

NORMA XXV
Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- 1) Pagamento pontual da comparticipação a que está obrigado;
- 2) Respeitar todos os funcionários, dirigentes e colegas;
- 3) Zelar pela conservação e utilização dos equipamentos, instalações e demais bens;

- 4) Suportar as custas de substituição ou reparação dos equipamentos, sempre que estes sofram danos resultantes do comportamento doloso ou gravemente negligente;
- 5) Respeitar as regras específicas de funcionamento das atividades da Instituição;
- 6) Fornecer à Instituição, toda a informação referente à situação clínica e terapêutica medicamentosa, incluindo alterações à mesma.

NORMA XXVI

Direitos da entidade gestora do serviço

São direitos da entidade gestora do serviço:

- 1) Receber a comparticipação por parte dos serviços da tutela da valência com os quais são celebrados os acordos de cooperação;
- 2) Receber as comparticipações familiares e eventual transporte devida por cada cliente;
- 3) Receber as comparticipações devidas das estruturas de atendimento (atividades socialmente úteis) para a atribuição das compensações monetárias aos clientes;
- 4) Suspender a frequência do cliente quando verificada situação relacionada com a saúde (febre, doenças infetocontagiosas, entre outras);
- 5) Receber dos clientes ou seus significativos, toda a informação referente à situação clínica e terapêutica medicamentosa, incluindo alterações à mesma.

NORMA XXVII

Deveres da entidade gestora do serviço

São deveres da entidade gestora do serviço:

- 1) Dispor de Regulamento Interno de funcionamento da resposta social;
- 2) Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;
- 3) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades;
- 4) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela resposta social
- 5) Promover e enquadrar a participação dos clientes nas atividades da resposta social, respeitando as suas necessidades e expectativas de acordo com o Plano Individual, elaborado anualmente em articulação com clientes e significativos;
- 6) Organizar o processo individual do cliente;
- 7) Celebrar, por escrito, um contrato de prestação de serviços com os clientes e seus representantes legais;
- 8) Afixar em local visível o nome do Diretor Técnico, e outra documentação exigível pela legislação /normativos em vigor.
- 9) A Instituição obriga-se, nos termos da legislação em vigor, a disponibilizar, sempre que solicitado, um “Livro de Reclamações” existente em todas as respostas sociais.

NORMA XXVIII

Direitos dos significativos /representantes

Os significativos /representantes têm o direito de:

- 1) Ser sócio da cooperativa, de modo a participar na atividade económica e social da instituição, tomar parte nas Assembleias Gerais, eleger e ser eleito para os órgãos da cooperativa.
- 2) Colaborar, quando solicitado, com o pessoal técnico na implementação de estratégias que visem a adaptação, integração e melhoria do desenvolvimento do cliente;
- 3) Ter assegurado a confidencialidade das informações fornecidas pelo cliente;
- 4) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social;
- 5) Ser informado sobre o desenvolvimento do cliente;
- 6) Autorizar ou recusar a participação do cliente em atividades a desenvolver pela Instituição, dentro ou fora das instalações;
- 7) Participar na construção do Plano Individual do cliente;
- 8) Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante solicitação devidamente fundamentada.

NORMA XXIX

Deveres dos significativos /representantes

Os significativos /representantes têm o dever de:

- 1) Ser sócio da Cooperativa, de modo a participar e cooperar ativamente na realização dos fins da cooperativa, de acordo

com o seus estatutos.

- 2) Pagar a mensalidade dentro do prazo estabelecido;
- 3) Fornecer as informações necessárias aos técnicos acerca do cliente;
- 4) Participar nas reuniões para as quais seja convocado;
- 5) Avisar, previamente e sempre que possível, a falta do cliente;
- 6) Comunicar aos técnicos, sempre que for necessário, as alterações sobre a alimentação (ex. dietas especiais ou alergias a alimentos), mediante prescrição médica;
- 7) Informar os técnicos de qualquer alteração clínica do estado de saúde do cliente, no sentido da preservação da segurança e saúde de todos os clientes;
- 8) Sempre que for necessário introduzir e /ou alterar a medicação, entregar sempre a prescrição médica aos técnicos da Instituição;
- 9) Cumprir todas as normas do presente regulamento.

NORMA XXX **Direitos do pessoal**

São direitos do pessoal da Instituição:

- 1) Ter acesso à informação necessária ao seu desempenho profissional;
- 2) Ser respeitado e tratado com correção pelos restantes elementos da Instituição;
- 3) Ser respeitado nas suas diferenças culturais, sociais, políticas e religiosas;
- 4) Ver respeitada a sua segurança e integridade física;
- 5) Beneficiar de espaços limpos e arejados e isentos de elementos poluidores e de ruído em excesso.

NORMA XXXI **Deveres do pessoal**

São deveres do pessoal da Instituição:

- 1) Procurar a informação necessária ao desempenho profissional;
- 2) Respeitar e tratar com correção os restantes elementos da Instituição;
- 3) Respeitar os outros nas suas diferenças culturais, sociais, políticas e religiosas;
- 4) Zelar pela preservação, conservação e limpeza das instalações, do material didático, mobiliário e espaços verdes, fazendo uma adequada utilização desses espaços e recursos;
- 5) Contribuir para a boa qualidade do ambiente nomeadamente mantendo os espaços interiores e exteriores livres de poluição e ruído em excesso;
- 6) Atuar de acordo com as orientações do regulamento interno.

NORMA XXXII **Procedimento em situação de emergência**

A sequência de ações relacionadas com os cuidados a ter em situações de emergência com clientes comportam os seguintes procedimentos:

- 1) Auxílio do cliente em situação de emergência, tendo como cuidado:
 - Não alarmar os restantes clientes;
 - Manter afastados os restantes clientes;
 - Proporcionar condições para que o cliente em causa se sinta seguro e protegido.
- 2) Comunicação à hierarquia:
 - 1º Diretor Técnico (DT);
 - 2º Quadro Superior (caso não tenha estabelecido comunicação com o DT).
- 3) De acordo com a gravidade associada à situação detetada, pode ser efetuada:
 - A ligação de linha de apoio "Saúde 24" (para obter instruções médicas de atuação);
 - A ligação "112" (para encaminhamento a um hospital e /ou por forma a obter instruções médicas de atuação);
 - O encaminhamento para um estabelecimento de saúde;
 - A prestação de cuidados no local por elementos da Cercilei ou outros.
- 4) A família /significativos é contactada para informação da ocorrência, solicita-se ainda que esta se dirija ao estabelecimento de saúde para o qual o cliente foi encaminhado.
- 5) Em caso de deslocação a um estabelecimento de saúde (via 112 ou outro), o cliente é acompanhado por um elemento técnico a designar na altura pelo Diretor Técnico ou pelo Quadro Superior, na ausência daquele. O técnico deve fazer-se acompanhar dos documentos/registos necessários para a prestação dos serviços médicos.
- 6) Quando o cliente apresentar agressividade ou outros sintomas graves de psicopatologia, a equipa técnica propõe ao significativo o seu urgente encaminhamento para a urgência e /ou consulta com o médico de especialidade.



NORMA XXXIII

Contrato

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

NORMA XXXIV

Interrupção da prestação de cuidados ao cliente

- 1) Poderá ser admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente, em casos de problemas de saúde que necessitem de cuidados especiais ou problemas comportamentais que levem a que a permanência do cliente no CAO possa por em causa a sua segurança e a dos que o rodeiam, ou o normal funcionamento da resposta social.
- 2) O prazo para este efeito depende de cada caso.

NORMA XXXV

Cessação da prestação de serviços ao cliente

É cessada a prestação de serviços ao cliente:

- a) Incumprimento das normas e regras estabelecidas no presente regulamento interno e em todo o processo contratual;
- b) Por morte;
- c) Por decisão do tribunal;
- d) Por exceder 30 dias consecutivos de faltas sem justificação médica ou por iniciativa do cliente ou seu representante, devidamente formalizada;
- e) Por incumprimento do estipulado na norma XXIV, número um, do presente regulamento, designadamente o não pagamento da comparticipação mensal até 60 dias após o início do respetivo incumprimento;
- f) Pelo agravamento e /ou alteração das condições comportamentais e /ou físicas do cliente, deixando a resposta de ser adequada à sua situação.

Em qualquer situação em que o Conselho de Administração pondere proceder à rescisão do contrato de prestação de serviços, a família deverá ser informada dessa intenção e poderá solicitar uma reunião com os elementos da Equipa Técnica responsável e o Conselho de Administração da instituição, no sentido de analisar a situação, e encontrar a melhor solução / encaminhamento para a mesma.

NORMA XXXVI

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta entidade prestadora de serviços possui livro de reclamações que poderá ser solicitado na sede, junto dos serviços administrativos ou em local por este indicado.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVII

Alterações ao regulamento

- 1) Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contextualizar clientes ou representantes legais sobre qualquer alteração 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 este assiste.
- 2) Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento /acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVIII

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade gestora do serviço, tendo em conta a legislação /normativos em vigor pela matéria.

NORMA XXXIX

Disposições complementares

O serviço encerra para férias no mês de Agosto, véspera de Natal e de Ano Novo e terça-feira de Carnaval.



NORMA XL
Entrada em vigor

O presente regulamento, ratificado em Assembleia-geral de 28 de março de 2019, entra em vigor passados 30 dias da ratificação.



ANEXO

COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS (Clientes que realizam Atividades Socialmente Úteis)

Na valência Centro de Atividades Ocupacionais, ao abrigo do Art. 10º do Decreto Lei n.º 18 /99 de 11 de Janeiro e do Art. 8º da Portaria 432 /2006 de 3 de Maio, todos os clientes integrados em atividades socialmente úteis recebem uma compensação monetária.

As **atividades socialmente úteis** podem ser desenvolvidas nos Centros de Atividades Ocupacionais ou em outras estruturas existentes na comunidade, adiante designadas por estruturas de atendimento.

As estruturas de atendimento compreendem, designadamente:

- 1) Estabelecimentos oficiais ou particulares criados para satisfazerem de um modo específico necessidades de interesse geral, sem carácter industrial ou comercial;
- 2) Estabelecimentos e serviços de autarquias locais;
- 3) Estabelecimentos de empresas públicas e /ou privadas.

Para os clientes que desempenham as atividades socialmente úteis em estruturas de atendimento, é elaborado um Protocolo de Cooperação entre a empresa, o cliente e a Instituição.

No Protocolo de Cooperação é fixado o valor da comparticipação financeira que é enviado pela empresa à CERCILEI para atribuição da compensação monetária ao cliente. A compensação monetária é atribuída em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas e terá sempre um valor superior a 10% do Salário Mínimo Nacional, mas não poderá exceder o valor correspondente ao da pensão social.

Os clientes que desempenham as atividades socialmente úteis no Centro de Atividades Ocupacionais recebem uma gratificação semanal até ao valor máximo de 10€. O valor a atribuir tem em conta o período de tempo em que os clientes desempenham as atividades, a sua assiduidade, o seu comportamento, o desempenho esperado de acordo com capacidades de realização de cada um e a natureza das tarefas.

A integração dos clientes nestas atividades e a atribuição de uma compensação monetária pelo seu desempenho é definida no Plano Individual do cliente (PI). O PI é do conhecimento da família e deve ser assinada pelo responsável pelo cliente.