



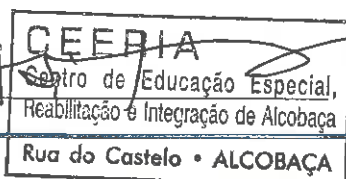
REGULAMENTO INTERNO:

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Aprovado por: Direção do CEERIA

Data: 04/05/2015

Assinatura e carimbo:



ÍNDICE

	Página
Capítulo I - Disposições gerais	
Norma 1ª – Âmbito de aplicação	4
Norma 2ª – Legislação aplicável	4
Norma 3ª – Objetivos do regulamento	5
Norma 4ª – Serviços prestados e atividades desenvolvidas	5
Capítulo II – Processo de candidatura	
Norma 5ª – Candidatura	5
Norma 6ª – Critérios de admissão	6
Norma 7ª – Lista de espera	6
Capítulo III – Processo de admissão	
Norma 8ª – Seleção	7
Norma 9ª – Admissão	7
Norma 10ª – Acolhimento dos novos clientes	7
Norma 11ª – Processo individual de cliente	8
Capítulo IV – Instalações e regras de funcionamento	
Norma 12ª – Instalações	8
Norma 13ª – Horário de funcionamento e atendimento	9
Norma 14ª – Visitas e contatos telefónicos	9
Norma 15ª – Cálculo do rendimento per capita	9
Norma 16ª – Tabela de participações	10
Norma 17ª – Montante e revisão da participação familiar	10
Norma 18ª – Pagamentos das mensalidades	10
Norma 19ª – Alimentação	10
Norma 20ª – Atividades/ serviços prestados	11
Norma 21ª – Passeios ou deslocações	12
Norma 22ª – Saúde	12
Norma 23ª – Gestão de negligência, abusos e maus tratos	13
Norma 24ª – Quadro de pessoal	13
Norma 25ª – Direção técnica/ coordenação técnica	13
Capítulo V – Direitos e deveres	
Norma 26ª – Direitos e deveres dos clientes	13
Norma 27ª – Direitos e deveres da instituição	14
Norma 28ª – Depósito e guarda dos bens dos clientes	15
Norma 29ª – Contrato de prestação de serviços	15
Norma 30ª – Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente/ significativo	15
Norma 31ª – Reclamações/ sugestões	15
Norma 32ª – Livro de registo de ocorrências	15



Capítulo VI - Disposições finais

Norma 33ª – Alterações ao regulamento	16
Norma 34ª – Integração de lacunas	16
Norma 35ª – Entrada em vigor	16

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

1. O Centro de Educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça (CEERIA), Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em 3 de Dezembro de 1976, pessoa coletiva nº 501120890, registada na Direção Geral da Segurança Social com o nº 38/88, tem acordos de cooperação celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 01/01/1995, 01/10/2010 01/09/2013 e 01/03/2015, correspondente ao Pólo 1, Pólo 2, Pólo 3 e Pólo Quinta das Freiras, respetivamente, rege-se pelas normas constantes das disposições seguintes para a resposta social de centro de atividades ocupacionais, adiante designado por CAO.

2. O CAO destina-se a pessoas com deficiência intelectual e incapacidade com idade igual ou superior a 18 anos; as atividades ocupacionais constituem uma modalidade de ação social, exercida pelo sistema da segurança social, que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiências e incapacidades graves, permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. O Centro de Atividades Ocupacionais do CEERIA rege-se pela legislação aplicável ao seu setor de atividade, em vigor em cada momento, pelos seus estatutos e pelas normas constantes neste regulamento interno. No presente, o CAO rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto- Lei nº 172-A/2014, de 14 de Novembro- Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio- Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Decreto-lei nº18/89, de 11 de janeiro- Regulamenta o funcionamento das Atividades Ocupacionais no CAO;
- d) Despacho nº 52/SESS/90, de 16 de julho- Regulamenta a implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a pessoas com deficiência;
- e) Portaria nº 432/2006, de 3 de maio- Regulamenta o funcionamento das Atividades Socialmente Úteis no CAO;
- f) Decreto- Lei nº 33/2014, de 4 de março- Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- g) Protocolos de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

2. O CAO segue ainda as orientações descritas no Manual de Gestão da Qualidade da resposta social de CAO do Instituto da Segurança Social, IP, e de acordo com o Referencial EQUASS, pelo qual a organização é certificada.



NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento vem complementar os documentos estruturantes da vida institucional (Visão e Missão, Código de Ética, Organograma, Carta de Direitos e Deveres dos Clientes, Manual de Funções e Processos e Procedimentos), à luz da especificidade da valência CAO. Assim, o presente visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes do CAO e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora do serviço;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível do desenvolvimento do plano de ação.

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O CAO assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1 Alimentação e nutrição;
- 1.2 Assistência medicamentosa e apoio em situações de emergência;
- 1.3 Cuidados pessoais e de higiene;
- 1.4 Transportes (sempre que possível/quando aplicável).

2. Atendendo às necessidades, potenciais e expectativas de cada cliente é estabelecido o seu projeto individual de cliente (PIC).

As atividades desenvolvidas são as previstas no PIC que tem por base o modelo conceptual adotado pela organização nos seguintes domínios da qualidade de vida:

- Bem-estar emocional;
- Bem-estar material;
- Bem-estar físico;
- Relacionamento Interpessoal;
- Desenvolvimento Pessoal
- Autodeterminação;
- Inclusão Social;
- Direitos.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA

Norma 5ª

CANDIDATURA

1. O período de candidatura decorre, na sede da Instituição, todo o ano, onde deverá ser preenchida a respetiva ficha de inscrição, não devendo a marcação de entrevista de inscrição e avaliação inicial ascender os 22 dias úteis.
2. Para iniciar o processo o candidato deverá:
Realizar a entrevista com o(a) coordenador(a) do CAO onde deverá ser preenchida a ficha de inscrição e avaliação inicial que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo apresentar-se na entrevista com os seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão de Utente dos Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - e) Atestado de Incapacidade- Multiusos;
 - f) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente;
 - g) Entrega de processo de tutoria/ curadoria, quando aplicável;
 - h) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - i) Declaração assinada pelo cliente e/ou significativos em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
3. A apresentação dos documentos referidos nas alíneas e)g)e h), só são exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, como a declaração de inexistência de doença infetocontagiosa.

NORMA 6ª

Critérios de Admissão

São critérios de admissão no CAO do CEERIA:

- a) Ter idade igual ou superior a 18 anos;
- b) Ter deficiência ou incapacidade grave ou profunda;
- c) Residir, preferencialmente, no Concelho de Alcobaça;
- d) Impossibilidade de enquadramento em medida de apoio ao emprego e/ou formação (atividade produtiva; emprego protegido; mercado social de emprego);
- e) Não sofrer de doença infeto-contagiosa;
- f) Não estar acamado.

Caso o candidato:

- Reúna os critérios de admissão, é-lhe atribuída uma pontuação com base nos fatores de ponderação sendo-lhe entregue, a **carta de admissibilidade** com o número de inscrição atribuído e é integrado na lista de espera.
- Não reúna os critérios de admissão, é-lhe entregue, a **carta de não admissibilidade** sendo as fichas de inscrição e avaliação inicial arquivadas. Contudo, sempre que possível, dever-se-á indicar a instituição que integra a resposta social que se considera como mais indicada para as necessidades do candidato.

NORMA 7ª

Lista de Espera

Os clientes que satisfazem as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos na Lista de Candidatos da Valência. A inscrição do candidato na lista respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade. A gestão da lista é realizada pelo respetivo Coordenador.

Procede-se à atualização da Lista de Candidatos sempre que:

- Surge um novo candidato;
- O candidato e seus significativos comunicam que foram alteradas as condições de admissibilidade;
- O candidato ou seus significativos informam que este não se encontra interessado na manutenção da lista de candidatos;
- Sempre que abre uma vaga;

- Obrigatoriamente, uma vez por ano, devendo o Coordenador de Valência, questionar os candidatos ou significativos se mantêm interesse em permanecer na lista de candidatos;

Em qualquer das situações, procede-se a um novo processo de hierarquização dos candidatos, determinando-se as novas posições na lista de candidatos. No caso do candidato não se encontrar interessado em ser mantido na lista, o CEERIA procede ao arquivamento do processo.

Sempre que solicitado pelo candidato e seus significativos, o Coordenador volta a facilitar a informação sobre a posição do candidato na lista.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO

NORMA 8ª

Seleção

Fica selecionado, em caso de vaga, o candidato que melhor se posiciona na lista de espera, mediante os critérios de admissão e os requisitos da vaga.

É contactado o candidato para marcação de entrevista de avaliação diagnóstica a ser realizada na estrutura onde existe a vaga.

Em caso de empate na pontuação dos candidatos, é considerado preponderante para a sua admissibilidade:

- ordem de entrada da inscrição;
- posse de Atestado Multiusos;
- processo de interdição/inabilitação concluído;
- o fato do candidato ter familiares (irmãos, pais, filhos, cônjuges) a usufruírem dos serviços da Instituição.

NORMA 9ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, é realizada a Avaliação Diagnóstica pelos técnicos deste serviço e compete ao Coordenador do CAO elaborar a proposta de admissão e submetê-la à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir o Conselho de Admissões do CAO, constituído pelo Coordenador Geral, Coordenador de Valência, Técnico de Serviço Social e/ou Sociólogo, Psicólogo e Terapeuta Ocupacional.
3. Da decisão será dado conhecimento à Direção da Instituição e ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 dias.
4. Após a decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a programação e a definição dos serviços a prestar.

NORMA 10ª

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O acolhimento é iniciado na data previamente acordada com o cliente/significativo na entrevista de avaliação diagnóstica, sendo o responsável pela integração do cliente o Coordenador da Valência/responsável grupo de enquadramento.

Neste momento é ainda celebrado, com a coordenadora de valência, o contrato de prestação de serviços.

2. O gestor de caso é um dos elementos da equipa técnica que, em parceria com o cliente/significativo e a restante equipa, planeia, implementa, monitoriza, avalia o programa de acolhimento que terá a duração máxima de 90 dias.

3. Findo o programa de acolhimento, a avaliação do mesmo concretiza-se entre o coordenador de valência, o gestor de caso e o cliente/significativo cabendo ao primeiro emitir a decisão relativa à continuidade da prestação de serviços.

Nota: Caso o cliente/significativo manifeste o desejo de não integração ou tenham persistido dificuldades de integração, serão registadas as razões e poderá proceder-se:

- à sua (re) integração na lista de espera;
- ao encaminhamento para outras respostas sociais;
- ao encerramento do processo.

NORMA 11ª

Processo Individual do Cliente

1. A organização compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do cliente, conforme norma de procedimento interna.

2. A responsabilidade pela manutenção e atualização dos Processos é do Coordenador da respetiva valência.

3. Em caso de cessação de serviços, o Processo Individual do Cliente é transferido para arquivo morto.

4. Para cada cliente é organizado um processo individual no qual constam os seguintes documentos:

- Ficha de inscrição e respetivos comprovativos;
- Contratos, respetivas adendas e cessações;
- Registo de admissão;
- Informação económico-social;
- Avaliações;
- Projeto Individual de cliente (PIC);
- Registos de acompanhamento;
- Processo de saúde;
- Contrato de Prestação de Serviços;
- Outros documentos (autorizações, termos de responsabilidade,...).

CAPÍTULO IV

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

Instalações

O CEERIA, na resposta social CAO, está sediado nas instalações da Rua do Castelo, nº 152, 2460-036 Alcobaça e na Rua Quinta das Freiras, Chiqueda, 2460-089 Alcobaça, e são compostas por:

- Átrio principal e átrio de serviço;



- Gabinetes técnicos;
- Salas de reuniões, de atividades, de refeições e de convívio;
- Instalações sanitárias e vestiários;
- Cozinha, refeitórios e anexos.

NORMA 13ª

Horário de Funcionamento e Atendimento

1. O horário de funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais é das 9h às 17h, todos os dias úteis.
2. O horário acima referido refere-se apenas ao da permanência dos clientes na Instituição, a recolha dos clientes começa às 7h00 e termina por volta das 18h50, nos domicílios.
3. O Coordenador de Valência tem definido um horário de atendimento, para as famílias e significativos, o qual deve estar afixado em local visível.

NORMA 14ª

Visitas e Contatos Telefónicos

1. Visitas

- 1.1 O horário de visitas será afixado em lugar adequado e visível.
- 1.2 As visitas ao cliente devem ser previamente marcadas e autorizadas pelo significativo/representante legal.
- 1.3 Sempre que houver alteração das pessoas que habitualmente podem vir buscar o cliente ou recebê-lo/entregá-lo no local de encontro da carrinha a equipa deve ser informada antecipadamente, caso contrário, para sua segurança, permanecerá no centro e não será entregue na carrinha.

2. Contatos Telefónicos

Os contactos telefónicos com os clientes deverão ser realizados evitando os horários das atividades ou respeitando os horários definidos para o efeito.

NORMA 15ª

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O Cálculo da Participação Familiar tem por base a Orientação Normativa- Circular nº 4, emitida a 16 de dezembro de 2014, pela Direção Geral da Segurança Social, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, sendo aplicada a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= despesas mensais fixas

D – Despesas mensais fixas do agregado familiar. É considerado:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido
- O valor da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- Despesas com transportes, até ao valor máximo das tarifas de transporte da zona de residência (quando aplicável);
- Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (quando aplicável).

N= Número de elementos do agregado familiar

2. No caso de dúvida sobre os valores declarados deverá o coordenador de valência confirmar, junto dos significativos, a existência de outro tipo de rendimentos que permita ajustar a sua capacidade económica e financeira ao valor da comparticipação familiar.

NORMA 16ª

Tabela de comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços do Centro de Atividades Ocupacionais corresponde a 40% do rendimento per capita do agregado familiar;
2. Por acordo entre o cliente ou seu representante legal e o CEERIA, poderá o contrato de prestação de serviços estabelecer uma comparticipação superior à prevista nos números anteriores, para pagamento de serviços adicionais;
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração da tabela em vigor dela será dado conhecimento ao responsável pelo pagamento, por carta, com a antecedência de 30 dias relativamente à sua entrada em vigor.

NORMA 17ª

Montante e revisão da comparticipação familiar

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

NORMA 18ª

Pagamento de mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 30 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, por Multibanco, por Transferência Bancária, por Cheque ou Vale Postal;
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente à sua realização;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

NORMA 19ª

Alimentação

1. Tipo de refeições servidas: o CAO assegura o reforço matinal, almoço e lanche dos seus clientes.

2. A identificação das necessidades alimentares dos clientes é da responsabilidade da valência da qual o cliente é beneficiário e está registada no respetivo PIC.
3. Sempre que surjam alterações na alimentação e/ou condições de saúde, devidamente justificadas, a dieta do cliente é revista/ atualizada. O Coordenador da Valência deve ser responsável pela informação ao Responsável pelo Aproveitamento das especificidades relativas às condições clínicas dos clientes, que, por sua vez, articula com a Cozinha para a confeção dos alimentos.
4. O Refeitório tem os seguintes horários:
 - Das 9h às 10h- reforço matinal
 - Das 12h às 14h – almoços
 - Das 16h às 16h20- lanche da tarde

O refeitório dispõe de um colaborador permanente (responsável pela atividade) e de técnicos destacados das valências que fazem suporte ao cliente ao nível da distribuição e preparação dos pratos e, nas situações de clientes com maior dependência, ao nível do manuseamento dos alimentos.

5. O apoio a pessoas com total dependência na alimentação é realizado pelos técnicos da valência, mediante calendarização prévia.
6. A elaboração das ementas é realizada pela Nutricionista, considerando sempre as informações recolhidas junto da Responsável pelo Aproveitamento. A existência de dietas especiais terá lugar em caso de prescrição médica.
7. O CEERIA dispõe de um conjunto de doze (12) ementas pré-definidas, que funcionam de forma rotativa, e que, semanalmente, são afixadas no refeitório, receção da instituição e publicadas na página oficial da organização para conhecimento dos clientes e significativos.

NORMA 20ª

Atividades/Serviços Prestados

As atividades desenvolvidas estão de acordo com os objetivos definidos no Projeto Individual do Cliente e estão espelhadas na tabela que se apresenta:

Domínios	Exemplos de Atividades
Bem-estar emocional	Hidroterapia, Hipoterapia, Musicoterapia, Estimulação Sensorial, Expressão Dramática, Exp. Musical, Exp.Plástica, etc.
Relações Interpessoais	Comunicação em Grupo; atividades intercentros; festas temáticas, etc.
Bem-estar material	Áreas de Formação Profissional, Empregabilidade, etc
Desenvolvimento pessoal	Trabalhos Manuais, Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), Culinária, etc.
Bem-estar físico	Fisioterapia, Atividade Motora Adaptada, Caminhada, Natação, Hidroginástica, Equitação Adaptada, etc
Autodeterminação	Escolaridade, grupos de auto-representação, etc.
Inclusão Social	Socialização, Teatro, Atividades Socialmente Úteis, etc.

Domínios	Exemplos de Atividades
Direitos	Comunicação em Grupo; etc.

NORMA 21ª

Passeios ou Deslocações

1. Todas as atividades que impliquem deslocações ao exterior são previamente analisadas e aprovadas, em impresso próprio, pelo Coordenador da Valência e pelo Coordenador Geral. Esta informação é facultada aos serviços administrativos, para que possa ser acionado o seguro de acidentes pessoais dos clientes e colaboradores envolvidos.
2. A autorização para as saídas é solicitada aos significativos, por escrito. Esta autorização esclarece sobre os diversos tipos de saída, assim como os meios de transporte utilizados para o efeito (pode ser exigido o pagamento de alguma verba).

NORMA 22ª

Saúde

1. A vigilância médica é da responsabilidade dos significativos.
2. O CAO compromete-se a manter a confidencialidade e sigilo das informações de saúde.
3. O CAO zela pela salvaguarda da saúde e do bem-estar coletivo, pelo que pode recusar a presença de clientes:
 - Portadores de doença infecto-contagiosa e necessitando de isolamento profilático;
 - Que se encontrem visivelmente doentes de forma aguda e necessitem de cuidados especiais.
4. A medicação, de caráter temporário ou permanente é administrada de acordo com a prescrição, declaração médica ou solicitação por escrito, assinada pelos significativos.
5. A administração da medicação e a prestação de cuidados em situações de doença súbita (febre, dores de cabeça, diarreia, ...) ocorre mediante autorização expressa dos significativos.
 - 5.1 Em situações de emergência devem ser:
 - Prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada;
 - Chamar o INEM;
 - Informar o significativo que deve dirigir-se à estrutura ou ao hospital onde o cliente foi assistido;
 - Na impossibilidade de o significativo fazer o acompanhamento imediato, um elemento da equipa deve deslocar-se com o cliente ao hospital mais próximo e fazer-se acompanhar do registo de informação médica do cliente;
 - Preencher a participação de sinistro e proceder mediante as instruções provenientes dos serviços centrais relativamente ao seguro de acidentes pessoais.
6. O CAO deve ser informado dos resultados de consultas médicas de especialidade, devendo ser apresentado o relatório médico.

N

NORMA 23ª

Gestão de Negligência, Abusos e Maus Tratos

Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com a política e procedimento interno, existente na organização, para a prevenção de abusos, negligência e maus tratos.

Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, ao coordenador de valência que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para o coordenador geral que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados a cada situação.

NORMA 24ª

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. As funções de cada colaborador encontram-se descritas no Manual de Funções do CEERIA.

NORMA 25ª

Direção Técnica/Coordenação Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Atividades Ocupacionais compete ao Coordenador Geral do CEERIA, a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Coordenadora do CAO.

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA 26ª

Direitos e deveres dos clientes

1. São direitos dos clientes e família/significativo:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;

- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal;
- h) A inviolabilidade da correspondência;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- l) Utilizar o telemóvel apenas em períodos de pausa.

2. São deveres dos clientes e família:

- a) Comparecer sempre que solicitado pela equipa técnica;
- b) Tratar com respeito e dignidade os colegas, funcionários e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Cumprir horários e calendarização e atividades;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CAO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito ao Diretor, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- i) Participar ativamente no Projeto Individual de Cliente;
- j) Providenciar todo o equipamento para a prática das atividades desportivas ou outras, que deverá ser devidamente identificado. A falta do mesmo impossibilita a participação do cliente nessas atividades.

NORMA 27ª

Direitos e deveres da instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.



NORMA 28ª

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

O Centro não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos de valor ou desnecessários ao funcionamento das atividades, deixados ao cuidado do cliente, e não disponibiliza meios para assegurar a reserva dos mesmos.

NORMA 29ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e seus familiares ou representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, é elaborada uma adenda ao contrato existente, sujeita à aprovação das partes, passando a constar do processo individual do cliente.

NORMA 30ª

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente/Significativo

1. A prestação de cuidados pode ser interrompida, por iniciativa do cliente ou seu representante:
 - a) Por motivos de saúde do cliente (comprovado através de atestado médico);
 - b) Por razões de acompanhamento/apoio familiar até 30 dias ou 60 interpolados por ano civil.
2. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar justificadamente durante 15 ou mais dias seguidos.
3. O cliente tem sempre direito de rescindir o contrato estabelecido com a Organização, sempre que considere que esta já não satisfaz/cumpra as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais ou contextuais.
4. O cliente deve informar a Instituição, com pelo menos 30 dias de antecedência, da intenção de rescindir o contrato de prestação de serviços.

NORMA 31ª

Reclamações/Sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da coordenação da valência sempre que solicitado, pelo cliente e/ou familiar.
2. No âmbito do sistema de gestão de reclamações/sugestões, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para a receção, registo e encaminhamento das reclamações/sugestões pelos serviços prestados pela organização, bem como a respetiva análise, com a implementação de eventuais ações corretivas, preventivas ou de melhoria.

NORMA 32ª

Livro de registo de ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá para o registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. Sempre que haja uma ocorrência esta deve ser registada e o livro entregue ao Diretor, para análise e tratamento da mesma.

CAPÍTULO VI
Disposições Finais

NORMA 33ª

Alterações ao Regulamento

1. A Instituição deverá facultar a consulta do presente regulamento e disponibilizar ao cliente/família, aquando do pedido de admissão, um exemplar do mesmo.
2. Quaisquer alterações introduzidas no presente regulamento deverão ser objeto de comunicação prévia ao organismo de Segurança Social e ao cliente/família, com a antecedência mínima de 30 dias relativa à data da sua entrada em vigor.

NORMA 34ª

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção do CEERIA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 35ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de direção a 06/05/2015

Nota: Entregar um exemplar ao cliente.



(arquivar no processo do cliente)

.....(cliente/familiar/representante legal do cliente do Centro de Atividades Ocupacionais do CEERIA) declara que tomou conhecimento do Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

.....de de 20.....

(Assinatura do cliente/familiar do cliente)

