



**REGULAMENTO INTERNO DO  
CENTRO DE ATIVIDADES  
OCUPACIONAIS**  
*Mata da Viscondessa*



## Índice

<b>CAPÍTULO I</b> .....	5
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	5
<b>NORMA I</b> .....	5
<b>Âmbito de Aplicação</b> .....	5
<b>NORMA II</b> .....	5
<b>Legislação Aplicável</b> .....	5
<b>NORMA III</b> .....	6
<b>Objetivos do Regulamento</b> .....	6
<b>NORMA IV</b> .....	6
<b>Objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais</b> .....	6
<b>NORMA V</b> .....	6
<b>Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas</b> .....	6
<b>CAPÍTULO II</b> .....	7
<b>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b> .....	7
<b>NORMA VI</b> .....	7
<b>Condições de Admissão</b> .....	7
<b>NORMA VIII</b> .....	8
<b>Crterios de hierarquização e aprovação dos candidatos</b> .....	8
<b>NORMA IX</b> .....	9
<b>Admissão</b> .....	9
<b>NORMA X</b> .....	9
<b>Lista de Espera</b> .....	9
<b>NORMA XI</b> .....	9
<b>Acolhimento</b> .....	9
<b>NORMA XII</b> .....	10
<b>Processo Individual do Utente</b> .....	10
<b>NORMA XIII</b> .....	10
<b>Compensação Monetária aos Utentes</b> .....	10
<b>CAPITULO III</b> .....	11
<b>SISTEMA DE COMPARTICIPAÇÕES</b> .....	11
<b>NORMA XIV</b> .....	11
<b>Comparticipação Familiar</b> .....	11
<b>NORMA XV</b> .....	12
<b>Tabela de Comparticipações</b> .....	12
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	14
<b>FUNCIONAMENTO GERAL DO CAO</b> .....	14
<b>NORMA XVI</b> .....	14
<b>Instalações</b> .....	14



**REGULAMENTO INTERNO DE  
FUNCIONAMENTO  
CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

001.00

10/04/2018

REV. 4

NORMA XVII .....	14
Horários de Funcionamento .....	14
NORMA XVIII .....	14
Entrada e Saída de Visitas .....	14
NORMA XIX .....	14
Alimentação .....	14
NORMA XX .....	15
Administração Terapêutica .....	15
NORMA XXI .....	15
Saúde .....	15
NORMA XXII .....	15
Cuidados em situação de emergência .....	15
NORMA XXIII .....	16
Gestão de Negligência Abuso e Maus Tratos .....	16
NORMA XXIV .....	16
Transportes .....	16
NORMA XXV .....	16
Passeios ou Deslocações .....	16
NORMA XXVI .....	17
Quadro de Pessoal .....	17
NORMA XXVII .....	17
Direção Técnica .....	17
CAPÍTULO V .....	17
DIREITOS E DEVERES .....	17
NORMA XXVIII .....	17
Direitos e Deveres dos Utentes .....	17
NORMA XXIX .....	19
Direitos e Deveres dos representantes legais .....	19
NORMA XXX .....	20
Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço .....	20
NORMA XXXI .....	20
Procedimento disciplinar .....	20
NORMA XXXII .....	21
Interrupção da Prestação de Serviços .....	21
NORMA XXXIII .....	21
Cessaçã o da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador .....	21
NORMA XXXIV .....	21
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente .....	21
NORMA XXXV .....	21



**REGULAMENTO INTERNO DE  
FUNCIONAMENTO  
CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

001.00  
10/04/2018  
REV. 4

<b>Contrato</b> .....	21
<b>NORMA XXXVI</b> .....	21
<b>Reclamações</b> .....	21
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	22
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	22
<b>NORMA XXXVII</b> .....	22
<b>Alterações ao Regulamento</b> .....	22
<b>NORMA XXXVIII</b> .....	22
<b>Integração de Lacunas</b> .....	22
<b>NORMA XXXIX</b> .....	22
<b>Disposições Complementares</b> .....	22
<b>NORMA XC</b> .....	23
<b>Entrada em Vigor</b> .....	23



## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro de Atividades Ocupacionais, adiante designado por CAO, é uma resposta social da Associação de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente do Agrupamento de Concelhos do vale do Douro Sul – “Associação Portas P'ra Vida”, adiante designada APPV, Instituição Particular de Solidariedade Social, a funcionar na Mata da Viscondessa 5100- 062 Lamego com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu para 28 utentes e capacidade máxima para 30, rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA II**

#### **Legislação Aplicável**

Este equipamento, prestador de serviços, rege-se pelos seus estatutos e igualmente pelo estipulado nos seguintes diplomas e documentos;

- a) Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de janeiro (define as modalidades de apoio a pessoas com deficiência);
- b) Despacho 52/SESS/90 de 16 de julho (aprova as normas reguladoras da Implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a deficientes)
- c) Despacho Normativo n.º 75/92 de 20 de maio (regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social)
- d) Portaria 432/2006 de 3 de maio (regulamenta o funcionamento das Atividades Socialmente Úteis no CAO)
- e) Decreto-Lei n.º 172 A/2014 de 14 de novembro, (aprova o Estatuto das IPSS),
- f) Decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março (define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social)
- g) Portaria n.º 196 A/2015 de 1 de julho (define os critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS,I.P e as IPSS)
- h) Acordos de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica do Ministério da Segurança Social.



### **NORMA III**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno visa, entre outros:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV**

#### **Objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais**

1. Promover condições de bem-estar e qualidade de vida, nas suas várias dimensões, adequadas às necessidades dos utentes;
2. Proporcionar aos utentes a aprendizagem e/ou manutenção de competências, de forma a aumentar a sua autonomia pessoal e social;
3. Facilitar o encaminhamento dos utentes, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional;
4. Promover a participação na definição do seu projeto de vida, numa lógica de autodeterminação e autorrepresentação;
5. Privilegiar a interação com a família, representantes e com a comunidade envolvente, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;
6. Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva;
7. Promover a autonomia e a sua integração social.

### **NORMA V**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O CAO assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a) Alimentação – são contempladas as refeições de almoço e lanche;
  - b) Cuidados de higiene pessoal e apoio na alimentação (quando o utente se encontrar impossibilitado de por si só as realizar)
  - c) Apoio técnico, e terapêutico nos planos físicos, psíquico e social;



- d) Transporte da cidade para as estruturas da Instituição e para os locais onde se desenvolvem algumas atividades;
- e) Administração da terapêutica;
- f) Apoio familiar e social;

2.O CAO tendo em conta as necessidades e interesses dos utentes promove as seguintes atividades por si ou em parceria com outras entidades e/ou instituições:

- a)Atividades de desenvolvimento pessoal e social;
- b)Atividades lúdico-terapêuticas;
- c)Atividades socialmente úteis;
- d)Atividades de inclusão;
- e)Atividades lúdicas e recreativas;
- f)Atividades de estimulação sensorial;
- g)Atividades sócio - culturais;
- h)Atividades desportivas.

3. As atividades socialmente úteis são regulamentadas pela portaria nº 432/2006 de 3 de maio e visam proporcionar a possibilidade de contacto com o mercado normal de trabalho, através de um Protocolo de Cooperação.

4.Pode haver lugar a atividades complementares não abrangidas pelos serviços assegurados em CAO, que poderão ser cobradas extra participação estipulada, após autorização do representante legal.

## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

### **NORMA VI Condições de Admissão**

São condições de admissão nesta resposta social:

- a) Pessoa com deficiência ou incapacidade avaliada;
- b) Ter idade igual ou superior a 16 anos
- c) Grau de adequabilidade da resposta às necessidades e especificidades da pessoa com deficiência;
- d) Existência de vaga;



- e) Sem enquadramento no âmbito do emprego protegido ou de outra medida de política de emprego vigente.
- f) Da decisão, se o utente é admissível ou não admissível, será dado conhecimento no prazo de 30 dias através de *carta de admissibilidade* ou *carta de não admissibilidade*

## **NORMA VII**

### **Candidatura**

1. O utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma *ficha de inscrição* que constitui parte integrante do processo de utente devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos documentos solicitados;
2. O período de candidatura decorre todo ano, em dias úteis das 9:30h às 12h e das 14h às 16h com um elemento da equipa técnica;
3. Para efeito de candidatura é disponibilizado ao utente informação sobre a organização e serviços; regulamento interno da valência e técnico da organização para contacto posterior.
4. O Processo de candidatura obedece aos seguintes procedimentos:
  - a) Atendimento;
  - b) Avaliação de admissibilidade;
  - c) Hierarquização e aprovação de candidatos.

## **NORMA VIII**

### **CrITÉrios de hierarquização e aprovação dos candidatos**

Se o candidato reunir as condições de admissibilidade, será a inscrição presente à decisão da Direção da APPV com o resultado dos critérios de ponderação. Estes critérios têm ponderação diferente, numa escala de 1 a 10 e, de acordo com a pontuação obtida os candidatos são hierarquizados, resultando na admissão ou inscrição na lista de espera.

- a) Situação de emergência social (3 pontos)
- b) Risco de isolamento social (3 pontos)
- c) Proveniente de respostas sociais da APPV (2 pontos);
- e) Ter familiar direto a frequentar a APPV (1 ponto);
- g) Residir nos concelhos do vale do Douro Sul (1 ponto);
- h) Data de Inscrição (este apenas se aplica aquando a existência de candidatos com a mesma pontuação obtida na hierarquização dos critérios de admissibilidade, tendo prioridade o candidato inscrito primeiro).



i) Mesmo tendo em conta os anteriores critérios, em caso de empate, a decisão da integração do utente passa pela análise de relatório da Equipa Técnica.

#### **NORMA IX**

##### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete avaliar o cumprimento das condições de admissão.
2. Aquando da abertura de vaga, o responsável técnico elabora a proposta de admissão e submete-a à decisão da Direção.
3. Da decisão da Direção, é dado conhecimento ao candidato e ou representante legal através da *carta de aprovação*.

#### **NORMA X**

##### **Lista de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao utente e significativo, bem como a posição que ocupa em lista de espera.
2. O CAO procede, anualmente, à atualização da lista de candidatos, contactando-se os mesmos para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar nesta resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos. Caso o utente não contacte a instituição no período de 2 anos, a inscrição é automaticamente anulada da lista de espera.
3. Sempre que o candidato deixa de figurar em lista de espera, este passa automaticamente para a lista de candidatos.

#### **NORMA XI**

##### **Acolhimento**

1. O processo de acolhimento no CAO obedece aos seguintes procedimentos:
  - a) Elaboração de uma avaliação de diagnóstico;
  - b) Elaboração do plano de acolhimento, cuja duração não deve ser superior a 30 dias;
2. No ato de acolhimento do utente executam-se as seguintes tarefas:
  - a) Receção pelo Diretor Técnico ou, em sua substituição, um elemento da equipa técnica;
  - b) Realização de visita guiada às instalações (se ainda não tiver ocorrido);
  - c) Apresentação à equipa de colaboradores e utentes do CAO;
  - d) Apresentação às restantes áreas organizacionais da organização;



- e) Recordar ao utente, sempre que necessário, as regras de funcionamento do CAO e os direitos e deveres das partes;
- f) Elaboração de síntese informativa onde constam informações relevantes relacionadas com o utente. Estas informações são transmitidas aos colaboradores responsáveis pela execução desses cuidados.

## **NORMA XII**

### **Processo Individual do Utente**

O CAO compromete-se a elaborar o Processo Individual de cada utente que deverá conter:

- a) Ficha de inscrição e documentos anexos (cartão de cidadão, NIF, NISS, nº utente, etc);
- b) Autorização do representante legal para o uso da documentação do utente e respetivo tratamento de dados;
- c) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- d) Carta de admissibilidade e de aprovação;
- e) Contrato de prestação de serviços;
- f) Ficha de avaliação diagnóstica das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento do utente;
- g) Plano e Relatório do programa de acolhimento do utente;
- h) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
- i) Monitorização e avaliação do PDI;
- j) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- k) Registo de ocorrências;
- l) Informações clínicas (dieta, medicação, alergias, relatórios médicos)
- m) Contactos dos significativos do utente;
- n) Outros considerados relevantes.

## **NORMA XIII**

### **Compensação Monetária aos Utentes**

1- Segundo a Portaria n.º 432/2006, de 3 de Maio a compensação monetária a atribuir aos utentes dos CAO é calculada em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente ao da pensão social.



2 - No cálculo da compensação monetária a atribuir aos utentes deve ter-se em conta, designadamente:

- a) A natureza e o período de duração das atividades ou tarefas;
- b) A eficácia das atividades ou tarefas desenvolvidas.

3 - No caso de não se verificar a condição referida na alínea b) do número anterior, as instituições gestoras dos CAO podem atribuir aos utentes uma compensação monetária não superior a 10% do valor da pensão social.

4 - As compensações monetárias que forem pagas aos utentes são cumuláveis com quaisquer prestações de segurança social atribuídas nos termos da lei e não são suscetíveis de quaisquer descontos.

5 - As compensações monetárias pagas aos utentes devem constar de um registo.

### **CAPITULO III**

## **SISTEMA DE COMPARTICIPAÇÕES**

#### **NORMA XIV**

##### **Comparticipação Familiar**

1. O presente sistema de participações rege-se pelo disposto no anexo da Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho-Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;
2. Considera-se participação 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*;
3. A participação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades;
4. O pagamento da participação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês seguinte, na Secretaria da instituição, em horário de expediente, por débito direto ou transferência bancária;
5. Sempre que o utente usufrua de qualquer serviço extra o mesmo será incluído na fatura do mês seguinte;
6. Caso o pagamento seja efetuado em data posterior à estabelecida, implica o pagamento de juros de mora de 10%. Os juros acumulam mensalmente;
7. Perante ausências de pagamento superiores a 3 meses e após análise individual do caso a Associação pode suspender a permanência do utente até regularização da mensalidade. Ao 2º mês de incumprimento o representante é notificado para regularizar a sua situação.



8. As famílias, que, por motivos diversos, não possam fazer face à mensalidade estipulada deverão apresentar a sua situação, para análise, devidamente fundamentada à Direção.

### **NORMA XV**

#### **Tabela de Comparticipações**

1. De acordo com o anexo da portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho- Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais- o rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D \cdot N}$$

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

2. 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 prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais,
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).



3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação de rendimento líquido;
  - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) Despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
4. 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;
5. 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;
6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
7. A falta de entrega dos documentos referidos no ponto 6, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
8. A prova das despesas fixas do agregado familiar é feita mediante apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
9. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos;
10. Na frequência de CAO a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar é de 65%;
11. No caso de utentes que frequentem, também, o Lar residencial a percentagem a estabelecer deve ter em conta a aplicada no Lar residencial, não podendo o seu somatório exceder os 100%.
12. As comparticipações familiares serão objeto de revisão anual, a efetuar no início de cada



ano civil;

13. Os casos de carência económica poderão ser objeto de análise pela Direção e revista a participação familiar;

14. As atividades de carácter extra (lúdicas, ocupacionais, lazer) poderão ser cobradas.

## **CAPÍTULO IV FUNCIONAMENTO GERAL DO CAO**

### **NORMA XVI**

#### **Instalações**

O Centro de Atividades Ocupacionais da Associação Portas P'ra Vida, está situado na Mata da Viscondessa –Serra das Meadas

, com as seguintes instalações: salas de atividades, ginásio, balneários, sala de reabilitação, sala de snoezlen, gabinetes técnicos e casas de banho.

### **NORMA XVII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. O CAO funciona 12 meses por ano, nos dias úteis de segunda a sexta-feira das 8.30h às 17.30h;
2. Durante o ano poderão ser efetuadas interrupções para férias.

### **NORMA XVIII**

#### **Entrada e Saída de Visitas**

1. Todas as visitas devem ser autorizadas previamente pela Direção Técnica ou outro responsável pela valência, referenciado pela Direção.
2. O horário de visitas está afixado em local visível.

### **NORMA XIX**

#### **Alimentação**

1. São fornecidas as seguintes refeições diárias: almoço e lanche;
2. A elaboração das ementas é da responsabilidade da Direção de acordo com as



necessidades dos utentes e orientações médicas;

3. As ementas são afixadas para que os utentes e familiares delas tomem conhecimento;

4. Sempre que existam orientações médicas relativamente à dieta alimentar dos utentes, devem fazer chegar à Instituição o respetivo documento.

## **NORMA XX**

### **Administração Terapêutica**

1. Os responsáveis pela administração terapêutica devem seguir o cronograma afixado;

2. A medicação e indicação terapêutica / informação genérica consta do processo individual do utente.

## **NORMA XXI**

### **Saúde**

1. A vigilância médica é da responsabilidade do representante legal/famílias;

2. O representante do utente deve informar a APPV das consultas médicas e, entregar sempre que possível, relatórios médicos;

3. A administração terapêutica e a prestação de cuidados em situação de doença (febre, dores de cabeça, diarreia, vômitos) ocorre mediante autorização do representante do utente;

4. A APPV compromete-se a manter a confidencialidade das informações clínicas dos utentes.

## **NORMA XXII**

### **Cuidados em situação de emergência**

*Em caso de emergência procede-se da seguinte forma:*

1. Contacto com 112 a dar conta da ocorrência

2. Contacto com o representante legal, no caso dos utentes. No caso dos colaboradores contacto com um familiar.

3. Acompanhamento até à unidade de saúde mais próxima até à chegada do representante do utente ou familiares.

O colaborador que esteve diretamente ligado à situação de emergência faz o registo da mesma num impresso específico para o efeito. (047)



Em caso de emergência global, nas instalações, procede-se de acordo com o estabelecido no Plano de Emergência.

### **NORMA XXIII**

#### **Gestão de Negligência Abuso e Maus Tratos**

1. 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 APPV e demais normas e princípios aplicáveis, para a prevenção de abusos, negligência e maus-tratos;
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à Direção Técnica que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados a cada situação;
3. A APPV dispõe ainda de um Manual de Maus Tratos acessível a todos os colaboradores.

### **NORMA XXIV**

#### **Transportes**

1. A Associação efetuará as diligências necessárias para os seus utentes beneficiarem de transporte público para efetuarem as deslocações de e para as Instalações de CAO;
2. A Associação disponibiliza funcionários para acompanharem os utentes na chegada e partida em transporte público;
3. Após análise da situação individual do utente, a associação poderá assegurar o transporte dentro do limite do concelho de Lamego, mediante acordo com os representantes dos utentes que não beneficiem de transporte público ou não possuam autonomia para tal, podendo haver lugar à contribuição para custos para além do valor da comparticipação familiar.

### **NORMA XXV**

#### **Passeios ou Deslocações**

1. Passeios ou deslocações extra atividades regulares carecem de autorização escrita dos representantes;
2. Os utentes serão sempre acompanhados por colaboradores em todas as deslocações.



### **NORMA XXVI**

#### **Quadro de Pessoal**

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

### **NORMA XXVII**

#### **Direção Técnica**

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

## **CAPÍTULO V**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXVIII**

##### **Direitos e Deveres dos Utentes**

###### **DIREITOS DOS UTENTES:**

1. Receber cuidados de qualidade;
2. Ser tratado com respeito e correção por qualquer elemento da Instituição;
3. Ver salvaguardada a sua segurança na frequência na Instituição e respeitada a sua integridade física, crenças religiosas, valores e ideologias;
4. Ser pronta e imediatamente assistido em caso de acidente ou doença súbita ocorrido enquanto estiver sob a responsabilidade da Instituição;
5. Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual de natureza pessoal ou relativo à família;
6. Participar, de acordo com as suas capacidades, em todo o processo de Planeamento, Desenvolvimento e Avaliação da valência;
7. Ser ouvido, (ou o representante), pela Equipa Técnica e/ ou Direção, conforme as circunstâncias o exijam;



8. Receber apoio da Comunidade Institucional no sentido de o ajudar a vencer e ultrapassar eventuais problemas e dificuldades;
9. Direito à colaboração e interesse por todos os aspetos da sua vida por parte da Família ou Representante Legal;
10. Direito a ter colaboradores assíduos, pontuais e atualizados científica e pedagogicamente e com preocupações evidentes quanto a todos os aspetos formativos;
11. Participar em iniciativas que promovam a sua formação e ocupação de tempos livres.
12. Frequentar atividades onde está inserido, mesmo chegando atrasados se o atraso for devidamente justificado;
13. Refeições definidas para a Valência que frequenta adequadas às suas especificidades;
14. À administração atempada e cuidada da medicação que lhe esteja prescrita.
15. A seguro de acidentes pessoais;
16. Utilizar as instalações a si destinadas e outras com a devida e prévia autorização;
17. Direito a instalações limpas e acolhedoras;

#### **DEVERES DOS UTENTES:**

1. Cumprir as regras definidas para a valência (caso este dever não seja cumprido são aplicadas as sanções previstas no regulamento interno)
2. Tratar com respeito e correção qualquer elemento da comunidade institucional, não utilizar linguagem ofensiva, nem comportamentos que possam colocar em risco a integridade física e moral dos restantes elementos;
3. Participar, conforme as possibilidades, no desenvolvimento de programas tendentes à sua valorização pessoal, social, ocupacional e outras;
4. Seguir as orientações da equipa técnica e demais colaboradores relativos ao seu processo de ensino- aprendizagem e comportamento;
5. Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe forem atribuídas;
6. Respeitar a propriedade dos bens de todos os elementos da comunidade institucional;
7. Ser cuidadoso na preservação das instalações, do material didático, mobiliário e outros bens da Instituição;
8. Participar nas atividades da Instituição quando solicitado;
9. Não permanecer junto dos portões, nem nos espaços que lhe estejam expressamente vedados;
10. Contribuir para o normal e bom funcionamento das atividades;
11. Entregar a um colaborador qualquer objeto encontrado no recinto;
12. Comunicar imediatamente aos colaboradores a presença, na Instituição, de qualquer elemento estranho;



13. Utilizar sempre os recipientes próprios para colocar o lixo;
14. Não trazer alimentos e objetos que não sejam previamente autorizados pela Direção Técnica;

### **NORMA XXIX**

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

##### **Têm como direitos:**

1. Participar em determinadas atividades ou eventos;
2. Ser informado da evolução e possíveis ocorrências que envolvam os seus representados e cooperar com a Equipa Técnica no processo de integração e reabilitação;
3. Participar na realização do Plano de Desenvolvimento Individual do utente por si representado;
4. Consultar e solicitar a revisão do P. D.I. ;
5. Solicitar informação no sentido de adotarem estratégias mais funcionais no relacionamento que mantêm com o seu representado;

##### **Têm como deveres:**

1. Cooperar com a Direção ou com a Equipa Técnica em atividades para as quais a sua presença seja solicitada;
2. Justificar as faltas dos seus representados;
3. Pagar a mensalidade, conforme estipulado no contrato;
4. Respeitar os utentes, colaboradores e elementos da direção;
5. Preservar o património da instituição;
6. Assumir os deveres dos representados;
7. Avisar atempadamente a direção técnica relativamente a assuntos inerentes ao seu representado, nomeadamente previsão de ausências, informações clínicas e alterações referentes a transportes, entre outros.
8. Em caso de ausência, o representante do utente deve comunicar por escrito, a identificação da pessoa que o pode substituir.



### **NORMA XXX**

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

##### **Têm como direitos:**

1. Esperar o respeito, lealdade e relacionamento correto por parte dos utentes e seus representantes;
2. Exigir o cumprimento do regulamento da valência;
3. Receber nas datas previstas as participações mensais e, ou outros pagamentos devidos.

##### **Têm como deveres:**

1. Contribuir para a qualidade de vida e o bem-estar, dos utentes;
2. Respeitar os utentes;
3. Organizar atividades que vão de encontro aos interesses, desejos e necessidades dos utentes;
4. Celebrar contratos de seguro de acidentes pessoais para os utentes da valência;
5. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
6. Assegurar a confidencialidade dos seus dados pessoais;
7. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento da valência;
8. Possuir livro e sistema de reclamações.

### **NORMA XXXI**

#### **Procedimento disciplinar**

Caso se verifique o incumprimento dos deveres dos utentes, podem ser aplicados aos mesmos consoante a gravidade da infração, as seguintes sanções:

1. Repreensão verbal;
2. Registo de ocorrência em documento próprio (047)
3. Suspensão da frequência do CAO de 1 a 90 dias;
4. Expulsão do CAO.

A aplicação das sanções previstas nos pontos 3 e 4, são da competência da Direção da APPV, após análise de relatório da Equipa Técnica.



### **NORMA XXXII**

#### **Interrupção da Prestação de Serviços**

1. Agressões físicas a outros utentes ou colaboradores, poderão levar à interrupção temporária da frequência do utente, após encaminhamento para avaliação clínica especializada.
2. O não pagamento de 3 mensalidades consecutivas, tendo o agregado capacidade económica para o fazer.
3. Se o utente faltar durante 30 dias consecutivos, sem declaração médica que o justifique ou sem justificação do significativo sobre o motivo da ausência.

### **NORMA XXXIII**

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

1. Em caso de morte haverá lugar a preenchimento da vaga.
2. Por renúncia do utente ou pedido para ser encaminhado para outra estrutura de atendimento, sendo esta feita em documento escrito.

### **NORMA XXXIV**

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

Sempre que o utente se ausente por motivo de doença ou outros devidamente justificáveis.

### **NORMA XXXV**

#### **Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente/ representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, em dois exemplares, um contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXXVI**

#### **Reclamações**

1. Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no Centro de Atividades Ocupacionais, sempre que desejado;
2. Possui ainda um sistema interno de reclamações, de acordo com o estipulado na Instrução de Trabalho 006-TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.



## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA XXXVII**

#### **Alterações ao Regulamento**

- 1.O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem.
- 2.Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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

### **NORMA XXXVIII**

#### **Integração de Lacunas**

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

### **NORMA XXXIX**

#### **Disposições Complementares**

- 1.Os utentes não deverão possuir objetos de valor, não se responsabilizando o CAO pelo seu dano ou extravio;
2. A Direção Técnica do CAO deverá avisar atempadamente os representantes do utente sobre a necessidade de reposição dos medicamentos;
- 3.A entrega atempada dos medicamentos e respetivas orientações para a sua administração é da responsabilidade dos representantes dos utentes;
- 4.Casos omissos serão resolvidos pela Direção da Instituição.



## NORMA XC

### Entrada em Vigor

1. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno anterior que verse as matérias aqui tratadas.

2. O presente regulamento entra em vigor em:

01 / Maio / 2018

A Direção

Alberto de S. Carlos

[Assinatura]

[Assinatura]

