



# **REGULAMENTO INTERNO**

**Centros de Atividades Ocupacionais I e II**

## Índice

### Capítulo I - Disposições Gerais

- **Artigo 1.º** - Âmbito de Aplicação
- **Artigo 2.º** - Legislação Aplicável
- **Artigo 3.º** - Objetivos do Regulamento
- **Artigo 4.º** - Objetivos do Serviço
- **Artigo 5.º** - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

### Capítulo II - Processo de Admissão dos Clientes

- **Artigo 6.º** - Condições de Admissão
- **Artigo 7.º** - Candidatura
- **Artigo 8.º** - Critérios de Priorização dos Candidatos
- **Artigo 9.º** - Seleção e Admissão
- **Artigo 10.º** - Acolhimento dos Novos Clientes
- **Artigo 11.º** - Processo Individual do Cliente
- **Artigo 12.º** - Lista de Espera

### Capítulo III - Instalações e Regras de Funcionamento

- **Artigo 13.º** - Instalações
- **Artigo 14.º** - Horário de Funcionamento
- **Artigo 15.º** - Comparticipação Familiar
- **Artigo 16.º** - Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal
- **Artigo 17.º** - Compensações Monetárias pela Realização de Atividades Socialmente Uteis
- **Artigo 18.º** - Quadro de Pessoal
- **Artigo 19.º** - Direção Técnica

### Capítulo IV - Direitos e Deveres

- **Artigo 20.º** - Direitos dos Clientes e Responsáveis Legais/Significativos
- **Artigo 21.º** - Deveres dos Clientes e Responsáveis Legais/Significativos
- **Artigo 22.º** - Direitos da Cerciespinho
- **Artigo 23.º** - Deveres da Cerciespinho
- **Artigo 24.º** - Contrato
- **Artigo 25.º** - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente
- **Artigo 26.º** - Cessação da Prestação de Serviços
- **Artigo 27.º** - Rescisão da Prestação de Serviços
- **Artigo 28.º** - Modalidade de Participação dos Responsáveis legais/Significativos e Voluntários
- **Artigo 29.º** - Atuação em Situação de Emergência
- **Artigo 30.º** - Saúde
- **Artigo 31.º** - Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação dos Clientes

### Capítulo V - Disposições Finais

- **Artigo 32.º** - Livro de Reclamações
- **Artigo 33.º** - Alterações ao Regulamento
- **Artigo 34.º** - Integração de Lacunas
- **Artigo 35.º** - Disposições Complementares
- **Artigo 36.º** - Entrada em Vigor

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **Centros de Atividades Ocupacionais I e II**

#### **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **Artigo 1.º**

###### **Âmbito de Aplicação**

Os Centros de Atividades Ocupacionais, designados por **CAO I** e **CAO II**, pertencentes à CERCIESPINHO - Cooperativa de Solidariedade Social e Instituição de Utilidade Pública, têm Acordos de Cooperação para a resposta social de Centro Atividades Ocupacionais, celebrados com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 23/10/1992 (CAO I) e 30/03/2000 (CAOII), regem-se pelas seguintes normas.

##### **Artigo 2.º**

###### **Legislação Aplicável**

Estas estruturas prestadoras de serviços regem-se igualmente pelo estipulado no decreto-Lei 18/89 de 11 de janeiro, despacho 52/SESS/90 de 16 de julho, portaria n.º 432/2006 de 3 de maio, decreto-Lei n.º 33/2014 de 4 de março e portaria n.º 196- A/2015 de 1 de julho, ou outros que venham a substituir a legislação atual, bem como os Acordos de Cooperação das respostas, em vigor.

##### **Artigo 3.º**

###### **Objetivos do Regulamento**

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e dos demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento dos Centros de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais/significativos ao nível da gestão destas respostas sociais;
4. Divulgar e assegurar o cumprimento da missão, visão e valores organização. É a missão da Organização que define toda a atuação e finalidade da intervenção realizada. Os valores orientam os comportamentos de todos os envolvidos na ação diária, também regulada pelo ideal da qualidade e abrangência dos serviços e fundamentalmente pela construção da mudança social. Estes 3 vetores articulam-se em torno do/a cliente, das suas necessidades, expectativas, dos seus direitos, da sua participação na comunidade e consequente qualidade de vida.

**Missão:** Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão social, fornecendo serviços de qualidade.

**Visão:** Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social.

**Valores:** As pessoas; Os resultados; A inovação; A cooperação; e A igualdade.

## **Artigo 4.º**

### **Objetivos do Serviço**

1. São objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais:

1.1. Estimular e facilitar o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes das pessoas com deficiência;

1.2. Facilitar a sua integração social;

1.3. Facilitar o encaminhamento da pessoa com deficiência, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional.

## **Artigo 5.º**

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

1. Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas pelo Centro de Atividades Ocupacionais estão definidos de acordo com o Programa de Intervenção e Plano de Atividades em vigor do serviço, concretizando-se num Plano de Desenvolvimento Individual que decorre da avaliação de necessidades, potenciais e expectativas dos clientes, bem como dos recursos existentes na estrutura. Procura-se garantir a abrangência do diagnóstico dos clientes, assente nos seguintes metodologias:

- a) Individualização e personalização da intervenção;
- b) Participação do cliente e responsáveis legais/significativos;
- c) Promoção da autonomia, do empowerment, da independência pessoal e social;
- d) Promoção do bem-estar físico e emocional;
- e) Promoção da autodeterminação, participação e inclusão social;
- f) Trabalho em rede e em parceria;

2. As atividades e serviços prestados pelo CAO são acordados na admissão do cliente, ficando mencionados de forma clara os serviços contratualizados pelas partes contratantes na adenda, que faz parte integrante do contrato de prestação de serviços;

2.2. A adenda será revista sempre que ocorrem alterações aos serviços contratualizados e ao respetivo valor da comparticipação familiar;

3. Os serviços e as atividades desenvolvidos estão organizados em três modalidades de apoio, compostas por diferentes metodologias, que a seguir se descrevem:

 **Modalidade de Apoio Ocupacional:**

Envolve diferentes atividades, que regra geral, se desenvolvem dentro da organização com base em estratégias especializadas, engloba 2 metodologias - *metodologia cognitiva e metodologia de intervenção técnica*. Caracterizam-se por atividades promotoras de aprendizagens, desenvolvimento psicossocial, psicomotor e funcionalidade. Visam portanto o desenvolvimento e / ou a manutenção de potencialidades e habilidades, assim como a redução de incapacidades em áreas imprescindíveis à vida autónoma da pessoa com dificuldade intelectual e desenvolvimental.

 **Modalidade de Apoio Lúdico - Terapêutico:**

Abrange 3 metodologias - *metodologia sensorial, metodologia expressiva e a metodologia de suporte*, e assenta na promoção do bem - estar, na valorização pessoal e na autoestima, pela via do apoio especializado na área da reabilitação, e pela via da interação com a comunidade. Enquadram-se também nesta modalidade, as atividades de carácter artístico e de suporte, que vão além de assegurar necessidades básicas e condições de conforto/segurança, e visam de igual modo a aquisição e manutenção de competências relacionadas com as seguintes áreas: motora, cognitiva, sensorial e de autonomia.

 **Modalidade de Apoio à Inclusão:**

Balizada entre a participação cívica, a equiparação de oportunidades e a sensibilização da comunidade, sobretudo por via de interações significativas que promovam a inclusão e a qualidade de vida. A modalidade é constituída pelas seguintes metodologias - *metodologia estritamente ocupacional, metodologia socialmente útil e metodologia de atividades inclusivas*. Centram-se em atividades que desenvolvam a autodeterminação, o autoconceito e a consciência social, assegurando o desenvolvimento de competências técnicas, pessoais e relacionais.

4. No âmbito da *metodologia de suporte*, destaca-se os seguintes serviços disponibilizados:

 **Alimentação:**

a) A prestação do serviço de alimentação consiste nas refeições do almoço e de um lanche diário. Este serviço abrange as necessidades especiais de alimentação, que regra geral são suportadas por informações clínicas, e que por norma constam do processo individual do cliente;

- b) A refeição do almoço, é variada e nutricionalmente equilibrada. É constituída por refeição normal e por dietas especiais;
- c) As refeições são confeccionadas nas instalações da Cerciespinho, contudo o serviço de alimentação é realizado por uma empresa do ramo alimentar contratada pela organização;
- d) O mapa de ementa semanal é afixado em local visível no refeitório e na sala de espera/átrio;
- e) O período de almoço é das 12h00 às 13h00 e as refeições são servidas no refeitório, sendo acompanhadas pelas monitoras, ajudantes de estabelecimento de apoio a pessoas com deficiência ou outros técnicos considerados necessários.

#### **Transporte:**

- a) As deslocações nos transportes são efetuadas em condições de segurança e de acordo com a legislação em vigor. Este serviço consiste no transporte do cliente entre a sua residência ou de outro local convencionado e as instalações da Cerciespinho, prestado diariamente. É também assegurado o transporte para as atividades realizadas em estruturas da comunidade, entre os polos da resposta ou outros serviços da Cerciespinho e, ainda o transporte para a participação em atividades inclusivas;
- b) O sistema de transportes do CAO é assegurado pela Cerciespinho, desde que os clientes residam no concelho de Espinho ou em áreas limítrofes, e no caso destas, serem servidas pelos transportes da organização;
- c) Os horários e local de paragem dos transportes que efetuam a recolha e entrega dos clientes, são acordados com os representais legais/ significativos no ato de admissão;
- d) As alterações solicitadas pelo representante legal/significativo de carácter pontual ou permanente, no que se refere ao horário e local de paragem, serão analisadas caso a caso, na tentativa possível de responder à referida pretensão;
- e) A entrega e recolha dos clientes nos transportes devem ser asseguradas pelo representante legal/significativo. Caso sejam outras pessoas a acolher o cliente, a coordenação ou equipa técnica deverá ser previamente informada;
- f) Nas situações em que o representante legal/significativo considere que o seu familiar tem autonomia para ser deixado sozinho deverá ser preenchido um documento comprovativo de autorização/conhecimento;
- g) Sempre que existir a necessidade imprescindível, por parte do CAO de alterar o horário ou o percurso dos transportes, os responsáveis legais/ significativos serão antecipadamente informados;

h) Quando os clientes participam em atividades inclusivas na comunidade, nomeadamente passeios e outras deslocações e, sempre que se justifique, é enviada para os responsáveis legais/ significativos uma autorização com a identificação da atividade, do local e data da realização.

#### **Administração da Terapêutica:**

a) A prestação da administração terapêutica garante o seguimento de uma terapia farmacológica devidamente justificada por um médico, durante a permanência do cliente no serviço. Qualquer administração terapêutica solicitada sem receita, carece de uma autorização escrita pelo responsável legal. São também garantidos outros cuidados de saúde, nomeadamente os primeiros socorros, cuidados primários, medições do índice glicémico e tensão arterial, exceto os cuidados secundários, ou seja, qualquer tipo de intervenção da especialidade da área da saúde.

#### **Apoio de terceira pessoa:**

a) O apoio da 3ª pessoa é mobilizado sempre que um cliente não dispense a assistência de terceiros em atividades básicas de vida diária, como a alimentação, a mobilidade ou a higiene. Este apoio é realizado por colaboradores com funções específicas e privilegia o bem-estar do cliente.

5. Podem ser desenvolvidas atividades adicionais, a título de exemplo as atividades inclusivas ou outro género de atividades abrangidas pela resposta, que poderão implicar pagamentos específicos em virtude da sua natureza, de acordo com a vontade expressa dos clientes e responsáveis legais/significativos sendo da sua responsabilidade o pagamento das mesmas. Estas atividades não têm caráter obrigatório.

## **CAPÍTULO II- PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **Artigo 6.º**

#### **Condições de Admissão**

As condições para a admissão no Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho e em conformidade com o Decreto-Lei 18/89 de 11 de janeiro, são as seguintes:

1. Jovens e adultos com idade igual ou superior a 16 anos;
2. Pessoas portadoras de deficiência mental grave, profunda ou multideficiência;
3. Pessoas que apresentem défices de autonomia não compatíveis com programas de integração sócio - profissional.

## **Artigo 7.º** **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constituirá parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
  - 1.1. Dados que constam no bilhete de identidade ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal/significativo, acrescidos de dados de contatos (morada, telefone e /ou email);
  - 1.2. Identificação do n.º de contribuinte do candidato e do representante legal/ significativo, quando necessário;
  - 1.3. Identificação do n.º de beneficiário da segurança social do candidato e do representante legal/ significativo, quando necessário;
  - 1.4. Identificação do n.º de utente do serviço nacional de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Documentos comprovativos de diagnóstico do candidato, nomeadamente atestado médico de incapacidade multiuso e/ou declarações clínicas atualizadas;
  - 1.7. Comprovativos de rendimentos e despesas do candidato e agregado familiar necessários para o apuramento da situação socioeconómica. Estes comprovativos, em regra, serão apenas solicitados na 2ª fase de candidatura;
  - 1.8. Outros documentos considerados pertinentes;
2. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão de decisão judicial que regule o poder paternal ou de regime jurídico de maior acompanhado;
3. O horário de atendimento para efeitos de candidatura é 9h30 às 13h00 e das 14h30 às 17h00, todos dias úteis. Poderá eventualmente este horário ser alterado por conveniência do candidato/representante legal, desde que previamente marcado;
4. Os documentos probatórios referidos no item n.º 1 deste Artigo, deverão ser entregues no período de formalização da candidatura. Sem estes documentos não será formalizada a inscrição do candidato;
  - 4.1. Apenas em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## Artigo 8.º

### Critérios de Priorização dos Candidatos

1. São critérios de priorização e pontuação na seleção dos candidatos à prestação de serviços pelo Centro de Atividades Ocupacionais:

Critérios	Subcritérios	Ponderação
1. <i>Situação social e economicamente desfavorecida</i>	Rendimento Per Capita mensal: - Inferior a 50% do valor do IAS - <b>50%</b> ; - Entre 50% a 100% do valor do IAS - <b>25%</b> - Superior ao valor do IAS - <b>0%</b>  <b>IAS</b> - Indexante dos Apoios Sociais, este valor é alterado sempre que é atualizado pelo governo;	<b>50%;</b>
2. <i>Adequação do perfil do candidato ao tipo de vaga a ocupar</i>	Dependente das circunstâncias e recursos existentes no serviço, definindo-se três perfis de dependência funcional: - "Grande dependente"; - "Dependente"; - "Parcialmente dependente".	<b>25%;</b>
3. <i>Risco de isolamento social  suporte familiar</i>	- Sem retaguarda - <b>15%</b> ; - Disfuncional ou incapaz - <b>12%</b> ; - Família ausente por trabalho ou obrigações familiares - <b>9%</b> ; - Família envelhecida - <b>6%</b> ; - Suporte institucional precário - <b>3%</b> ; - Retaguarda familiar - <b>0%</b> .	<b>15%</b>
4. <i>Vínculo prévio à Cerciespinho</i>	- Frequenta ou frequentou serviço da Cerciespinho	<b>5%</b>
5. <i>Residência prioritária no concelho de Espinho</i>	- Vive no concelho de Espinho	<b>5%</b>
<b>Total:</b>		<b>100%</b>

2. A prioridade de cada situação será estabelecida pela congregação dos vários critérios e subcritérios. Em caso de igualdade na pontuação obtida, considerar-se-á como fator de desempate o candidato que detenha a inscrição mais antiga. Portanto, a ordem de inscrição não constitui um critério de prioridade na admissão do candidato, apenas poderá funcionar como fator de desempate;
3. Para efeitos de organização geral da prestação dos serviços, as especificidades de funcionamento e os recursos existentes na resposta social, determinam uma capacidade máxima de 33%, para clientes com perfis "grande dependente".

## Artigo 9.º

### Seleção e Admissão

1. A deliberação da admissão dos candidatos no CAO e a identificação do tipo de vaga é da responsabilidade do coordenador, que após a sua análise com a equipa técnica do serviço, informa o Conselho de Administração da organização;
2. O processo de admissão de novos clientes respeita as seguintes fases, em regra num prazo de 30 dias úteis:
  - 1ª fase: Na existência de vaga, é efetuada a hierarquização da lista de candidatos, determinando a posição de cada candidato, decorrente da análise e ponderação dos critérios de definidos no Artigo 8.º. Destaca-se, a importância da adequação ao perfil do candidato ao tipo da vaga a ocupar;
  - 2ª fase: Os 5 primeiros classificados da lista, são informados do ponto de situação do processo de admissão. No caso, de pretenderem manterem-se no procedimento de seleção, é-lhes solicitado documentos comprovativos de rendimentos e despesas do candidato e do seu agregado familiar, no sentido de classificar a situação económica do candidato (critério 1 do Artigo 8.º), de acordo com o valor apurado através da fórmula de cálculo discriminado no Artigo 15.º.
  - 3ª fase: Num prazo de 20 dias úteis, o coordenador ou um elemento da equipa técnica comunicará ao novo cliente e representante legal/significativo sobre a sua admissibilidade e aos 4 restantes candidatos da decisão final, informando-os do motivo que determinou a não admissão;
3. As vagas por preencher podem surgir por substituição de um cliente ou pelo alargamento da capacidade de resposta do centro;
4. Relativamente aos candidatos com necessidades de transporte, a sua integração ficará condicionada a existência de vaga na (s) viatura (s) que realiza (m) o percurso da sua área de residência;
5. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo dos primeiros 30 dias de frequência (Artigo 10.º), se verificar que o candidato reúne todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal com os clientes e colaboradores, assim como uma correta adequação à resposta.

## Artigo 10.º

### Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento é iniciado na data previamente acordada com o cliente e representante legal/significativo, sendo o responsável o gestor de caso (um elemento da equipa técnica) e são adotados os seguintes procedimentos:

1. Entrevista realizada ao cliente e representante legal/significativo, para aprofundamento da avaliação diagnóstica;
2. Apresentação e disponibilização do Regulamento Interno;
3. Prestação de informações sobre funcionamento, direitos e deveres das partes, responsabilidades de todos intervenientes na prestação do serviço, bem como informação sobre os mecanismos de participação;
4. Abertura do processo individual do cliente;
5. Apresentação do novo cliente à equipa de colaboradores e clientes, e visita às instalações;
6. No sentido de facilitar a integração do novo cliente, é elaborado um programa de acolhimento a implementar por um período que não deverá ser superior a 30 dias. Findo este programa, a avaliação concretiza-se entre o coordenador, o gestor de caso, o cliente e o representante legal/significativo, emitindo-se a decisão relativa à continuidade de prestação de serviços, procedendo-se à assinatura do contrato de prestação de serviços pelas diferentes partes interessadas.
- 6.1. No caso do cliente e/ou representante legal/significativo manifestem o desejo de não integração ou no caso, de permanência de dificuldades de integração que inviabilizem a frequência do candidato, serão registados os motivos, e poderá proceder-se:
  - a) À sua reintegração na lista de espera;
  - b) Ao encaminhamento para outras respostas sociais;
  - c) Ao arquivamento do processo.

## **Artigo 11.º**

### **Processo Individual do Cliente**

1. O processo individual é constituído pelo conjunto de documentos que caracterizam o cliente e que o acompanha ao longo da sua relação com o serviço. Este processo, contém dados relativos à identificação pessoal, avaliação diagnóstica, elementos sobre a situação social e financeira, registos do programa de acolhimento, plano de desenvolvimento individual e avaliações/revisões do mesmo, contrato de prestação de serviços e outros documentos considerados pertinentes para a intervenção;
2. O processo individual é arquivado em local próprio de fácil acesso à coordenação e à equipa técnica do serviço e em condições que garantam a confidencialidade e o sigilo da informação nele contido, conforme os procedimentos descritos no Manual de Gestão de Proteção de Dados da Cerciespinho, com a exceção das informações a disponibilizar às entidades financiadoras e/ou reguladoras conforme as obrigações legais;

3. O cliente e representante legal/significativo têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este sempre que o necessitem.

### **Artigo 12.º**

#### **Lista de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão do candidato por inexistência de vagas, esta informação deverá ser comunicada ao candidato e representante legal/significativo no ato da inscrição ou posteriormente por contato telefónico;
2. Em situação de inexistência de vaga, o candidato/representante legal caso pretenda ficará integrado em lista de espera;
3. A lista de espera é gerida de acordo com o Artigo 9.º e os critérios de priorização do Artigo 8.º deste regulamento. A gestão de vagas é feita através do apoio de uma ferramenta informática, podendo o candidato/ representante legal, sempre que solicite conhecer a posição que o candidato ocupa, em regra esta informação tem como referência a data da última hierarquização da lista de espera;
4. Cabe ao candidato ou seu representante legal/significativo informar o serviço sobre eventuais alterações que determinem alterações aos critérios de admissão e à classificação da candidatura;
5. Quando o candidato e representante legal/significativo informem que não se encontram interessados na manutenção na lista de espera, procede-se ao arquivo da inscrição e à consequente atualização da lista.

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

### **Artigo 13.º**

#### **Instalações**

1. Existem dois Centros de Atividades Ocupacionais na Cerciespinho, que se encontram sedeados:  
**CAO I:** Rua de S. Martinho e Rua 25 de Abril, n.º 1496, Anta, 4500 - 098 Espinho;  
**CAO II:** Rua do Louredo, n.º 90, Idanha, Anta 4500 - 071 Espinho;
2. As instalações são compostas pelos seguintes espaços: área de receção/ átrio do serviço, gabinetes técnicos, salas de atividades, de refeições e de convívio, instalações sanitárias, cozinha e áreas de armazenamento, ginásio, balneários, vestiários, espaços de recreio exteriores e outros espaços de apoio de acordo com a especificidade de cada centro;

3. Ressalva-se a possibilidade e de acordo com a aprovação do Centro Distrital da Segurança Social, a alteração do local onde são prestados os serviços da resposta social.

### **Artigo 14.º**

#### **Horário de Funcionamento**

1. O período normal de funcionamento das atividades do Centro de Atividades Ocupacionais é das 9h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados nacionais e municipais;
2. O período de acolhimento e de transportes deverá efetuar-se entre as 8.00 e as 9.00 horas e das 17.00 e as 18.00 horas;
3. Os clientes poderão participar em atividades inclusivas, em regime eventual, fora do período normal de funcionamento do serviço. O acompanhamento destas atividades será da responsabilidade de colaboradores designados pelo coordenador ou equipa técnica;
4. O funcionamento da resposta no mês de agosto fica condicionado às necessidades dos clientes e seus representantes legais. Estes últimos são os responsáveis por identificarem em impresso próprio, as necessidades de apoio dos serviços do CAO, no mês de agosto;
5. O Conselho de Administração da Cerciespinho poderá, excepcionalmente, encerrar as suas instalações por períodos de tempo reduzidos, para efeitos de avaliações, programações, formação interna, preparação de instalações ou outras situações devidamente justificadas, dando conhecimento com a devida antecedência a todos os clientes e representantes legais/significativos, e aos serviços competentes do Centro Distrital de Segurança Social;
6. Horário de atendimento (coordenação/equipa técnica e outros serviços administrativos) entre as 9.30 e as 13.00 horas e das 14h30 e as 17.00 horas, preferencialmente deverá ser marcado junto da equipa técnica do serviço. Este horário, poderá ser alterado por conveniência do significativo/representante legal;

### **Artigo 15.º**

#### **Comparticipação Familiar**

1. As participações familiares mensais são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e tabela de cálculo de participação adotada pela resposta;
2. Considera-se que participação familiar, é o valor pago mensalmente pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinada em função das percentagens definidas, a aplicar sobre o rendimento per capita (RC) do agregado familiar. Para além do cliente, integra o agregado familiar, o conjunto de peças ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que

vivam em economia comum, designadamente: conjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; e adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

3. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos anuais: do trabalho dependente; do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais); de pensões (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos); prestações sociais (exceto o abono de família); bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o grau de licenciatura); prediais; de capitais; e outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal).

4. São consideradas de igual modo, para efeito de determinação do montante do RC, as seguintes despesas fixas: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5. A prova dos rendimentos do agregado é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros comprovativos da real situação do agregado. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e /ou a falta de entrega de documentos comprovativos, no prazo concedido para o efeito, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima. Esta condição não será aplicada quando a referida situação for devidamente justificada;

6. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;

7. A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;

8. Para efeitos da aplicação do referido modelo, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é obtido através da seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento per capita mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar;

9. No âmbito das compartições familiares do Centro de Atividades Ocupacionais, o cálculo deriva da aplicação de dois modelos distintos (de acordo com número de respostas que o cliente frequente):

9.1. Cientes que usufruem unicamente da frequência do CAO: Após a determinação do RC do agregado familiar, esse valor é posicionado num dos 6 escalões de rendimento definidos pelo serviço, com base no valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Cada um dos escalões referidos determina a aplicação de uma percentagem mínima de 40% a um máximo de 65%, a aplicar ao rendimento per capita do agregado familiar que estabelecerá a comparticipação mensal;

9.2. Cientes que usufruem simultaneamente da frequência do CAO e Serviço Residencial: a comparticipação mensal corresponde à aplicação de 30% no CAO e de 60% no Serviço Residencial, sobre o montante do rendimento per capita ou em caso do cliente não ter vínculo com a família, será apenas com base nos rendimentos do mesmo;

10. Para o apuramento do montante da comparticipação familiar, nos termos do ponto 8.1., definiu-se a seguinte tabela de cálculo de acordo com os normativos em vigor e com Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG) atual, sendo atualizado sempre que exista alteração do valor do RMMG:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
% do RMMG	30%	50%	70%	100%	150%	>150%
Comparticipação a aplicar	40%	45%	50%	55%	60%	65%

11. Em tudo que esta norma for omissa, aplica-se o disposto na portaria n.º196- A/2015 de 1 de julho ou outra que venha a substituir este normativo.

## Artigo 16.º

### Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuada na tesouraria da Cerciespinho até ao dia 8 do mês a que respeitar. O pagamento poderá ser efetuado em numerário, por cheque ou por

transferência bancária, e será entregue ao cliente ou representante legal/significativo um recibo comprovativo de pagamento;

2. Por norma o pagamento da comparticipação familiar de CAO é referente a 11 meses, dependente número de meses frequentados pelo cliente, podendo corresponder a 12, caso solicite os serviços em Agosto;

3. Sempre que se verificar que o pagamento da comparticipação familiar não é efetuado durante 3 meses consecutivos, e após interpelação para corrigir o incumprimento, a situação não for regularizada, nem justificado o motivo da dívida, a organização após uma análise individual do caso, poderá suspender a permanência do cliente até à regularização das mensalidades;

4. A comparticipação familiar, em regra, é objeto de revisão bianual ou por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, devidamente comprovadas;

4.1. A direção técnica do serviço poderá reduzir o valor ou isentar o pagamento da comparticipação familiar sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, seja comprovada a situação de carência económica;

5. À comparticipação familiar poderão ser acrescidos custos com os transportes, quando aplicável, nomeadamente em situações de clientes residentes em zonas limítrofes de espinho ou áreas não abrangidas pelos transportes da organização;

6. Despesas com artigos pessoais, medicamentos, fraldas, cuidados de saúde ou de reabilitação não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo cliente e representante legal/significativos;

7. Poderão ainda ser acrescidos custos com atividades complementares, sem carácter obrigatório, quando aplicável (a título de exemplo atividades de carácter lúdico, cultural).

8. Em caso de alteração da comparticipação familiar mensal em vigor os representante dos clientes serão informados via correio /e-mail ou presencialmente dessa alteração, com 30 dias de antecedência.

## **Artigo 17.º**

### **Compensações Monetárias pela Realização de Atividades Socialmente Úteis**

1. De acordo com a Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio a compensação monetária mensal a atribuir aos clientes do CAO, a realizar Atividades Socialmente Úteis (ASU), é calculada em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente ao da pensão social/prestação social para a inclusão;

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

- 2.1. A natureza e o período de duração das atividades ou tarefas;
- 2.2. A eficácia das atividades ou tarefas desenvolvidas;
3. No caso de não se verificar a condição referida no ponto 2.2. do número anterior, a Cerciespinho enquanto entidade gestora do CAO pode atribuir aos clientes uma compensação monetária não superior a 10% do valor da pensão social/ prestação social para a inclusão;
4. As compensações monetárias que forem pagas aos clientes 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 clientes devem constar de um registo.

### **Artigo 18.º**

#### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal do CAO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica/coordenador, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários, nestes últimos caso se justifique) e formação, definido de acordo com o Acordo de Cooperação e segundo a legislação/ normativos em vigor;
2. Encontram-se descritas no manual de gestão dos recursos humanos da Cerciespinho, o conteúdo funcional de todos colaboradores que compõem o quadro de pessoal da resposta.

### **Artigo 19.º**

#### **Direção Técnica**

1. A direção técnica/coordenação do Centro de Atividades Ocupacionais é assegurada por um/a técnico/a com formação superior, nos termos do despacho 52/SESS/90, cujo nome e formação constam no quadro pessoal referenciado no Artigo 18.º deste regulamento, que se encontra afixado em local visível (sala de espera/átrio);
2. A direção técnica/coordenação é substituída, nas suas ausências e/ou impedimentos, por um elemento da equipa técnica do CAO com responsabilidades de gestão operacional do serviço.

## **CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 20.º**

#### **Direitos dos Clientes e Responsáveis Legais/ Significativos**

1. São direitos dos clientes:
  - a) 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, culturas ou de qualquer outra natureza;

- c) Ter direito à sua privacidade e à confidencialidade dos dados pessoais, e o acesso a toda a informação de carácter pessoal cedida pelos próprios;
- d) Ser salvaguarda a sua segurança e respeitada a sua integridade física e psicológica;
- e) Direito à independência, à autonomia;
- f) Direito a exigir a qualidade dos serviços contratualizados e conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação dos serviços;
- g) Direito a usufruir de um plano de desenvolvimento individual adequado às suas necessidades, potenciais e expectativas, e a participação na elaboração do mesmo;
- h) Conhecer todas as alterações respeitantes às condições da prestação de serviços, nomeadamente ao nível da comparticipação familiar e sendo-lhe garantida a emissão de um recibo do valor pago;
- i) Direito a ser-lhe facultado o regulamento interno e a participar na vida da organização, através da criação de mecanismos de informação, facilitadores da apresentação/ tratamento de sugestões e reclamações.
- j) Direito de seguro de acidentes pessoais, alimentação e transporte.

## 2. São direitos dos responsáveis legais/significativos:

- a) Direito de assistir o cliente/familiar no exercício dos direitos acima referidos;
- b) Direito de participar na definição do plano de desenvolvimento individual e a ser informado sobre o desenvolvimento do seu familiar, considerando que o horário de atendimento carece de marcação prévia;
- c) Direito à informação e à apresentação de sugestões ou reclamações;
- d) Direito a ser informado atempadamente de qualquer alteração ao funcionamento que digam respeito diretamente ao seu familiar;
- e) Direito a exigir a qualidade da resposta social - CAO;
- f) Ser informado da calendarização do funcionamento das atividades.

## **Artigo 21.º**

### **Deveres dos Clientes e Responsáveis Legais/ Significativos**

#### 1. São deveres dos clientes:

- a) Respeitar os direitos de todas as pessoas que fazem parte da Cerciespinho (representantes, colaboradores e outros clientes);

- b) Colaborar com a equipa técnica na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos estabelecidos;
- c) Empenhar-se em todas as atividades que façam parte do seu plano de desenvolvimento individual, cumprindo as regras de funcionamento, consignadas neste regulamento e de bom relacionamento;
- d) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo para o bom funcionamento das atividades;
- e) Zelar pela conservação e bom estado dos equipamentos e materiais necessários à realização das atividades e cooperar na redução de gastos desnecessários.

## 2. São deveres dos responsáveis legais/significativos:

- a) O dever de assistir o cliente/familiar no cumprimento dos deveres acima referidos;
- b) Respeitar o funcionamento dos serviços e comparecer nas reuniões/atendimentos sempre que para tal forem convocados, e efetuar as diligências que lhe forem solicitadas. Na impossibilidade de comparecer deverão justificar a sua ausência;
- c) Colaborar com a coordenação/equipa técnica, facultando toda a documentação e informação necessária à constituição e atualização do processo individual;
- d) Entregar toda a documentação necessária para o cálculo da comparticipação familiar e proceder ao pagamento mensal desta nos prazos estabelecidos;
- e) Comunicar atempadamente as alterações que estiverem na base da celebração do contrato e informar a coordenação/equipa técnica, caso haja alteração do número de telefone, telemóvel, morada ou outros aspetos relevantes;
- f) Acompanhar e responsabilizar-se por todas as diligências relativas à saúde do seu familiar, bem como zelar pelo bem-estar do mesmo;
- g) Assinar e cumprir as normas do contrato de prestação de serviços, as normas expressas neste regulamento interno, bem como de outras decisões relativas ao funcionamento da resposta.

## **Artigo 22.º**

### **Direitos da Cerciespinho**

#### 1. São direitos da Cerciespinho:

- a) Exigir lealdade e respeito por parte dos colaboradores, clientes e representantes legais/significativos;
- b) Respeito pela dignidade, imagem e o bom-nome da organização;
- c) Exigir o cumprimento do presente regulamento interno e do contrato de prestação de serviços;

- d) Exigir o cumprimento do código de ética e conduta, dos valores e da missão da organização;
- e) Exigir cooperação do responsável legal/significativo no desenvolvimento e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Individual do seu familiar;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes e responsáveis legais/significativos, grave e 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 Cerciespinho;
- g) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- h) A exigir as comparticipações mensais familiares e outros pagamentos, nos prazos afixados.

## **Artigo 23.º**

### **Deveres da Cerciespinho**

#### **1. São deveres da Cerciespinho:**

- a) Garantir o bom funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais, em harmonia com a legislação/normativos em vigor e com as normas complementares inscritas no Acordo de Cooperação da resposta celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social;
- b) Cumprir o princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos, económica e socialmente desfavorecidos, procedendo à admissão dos clientes com base nos critérios de priorização definidos no respetivo regulamento interno, de acordo com a legislação em vigor;
- c) Assegurar as condições de bem-estar dos clientes no respeito pela sua dignidade, promovendo a participação;
- d) Dispor de um regulamento interno de funcionamento, remetê-lo aos serviços competentes da segurança social, bem como as respetivas alterações, prestando os serviços de acordo com esse respetivo documento;
- e) Elaborar e submeter a aprovação do Conselho de Administração da Cerciespinho, o plano de atividades e orçamento geral e o relatório de atividades e contas de gerência;
- f) Apresentar todas as informações e esclarecimentos sobre o funcionamento da resposta social às entidades reguladoras e financiadoras;
- g) Assegurar a proteção de dados dos clientes, significativos/representantes legais e colaboradores, obedecendo à legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais;
- h) Comunicar aos serviços da segurança social a frequência da resposta social.

## **Artigo 24.º**

### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente, representante legal/significativo e o Centro de Atividades Ocupacionais deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços. Neste contrato, encontram-se refletidas as responsabilidades, os principais direitos e obrigações contratuais das partes contratantes, a identificação dos serviços e atividades a realizar, condições de alteração, suspensão e ou rescisão de contrato;
2. Posteriormente ao período de acolhimento (Artigo 10.º), o contrato é assinado em duplicado pela diretora geral, coordenador/a e pelo cliente e/ou representante legal/significativo. Após a assinatura, é entregue um exemplar ao cliente/ responsável legal e é arquivado outro no respetivo processo do cliente;
3. Eventuais alterações ao contrato de prestação de serviços, nomeadamente as que impliquem mudanças substanciais nos serviços prestados ou nos montantes da comparticipação familiar, são formalizadas por meio de uma adenda.

## **Artigo 25.º**

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

Todos os clientes admitidos no CAO têm de frequentá-lo com assiduidade, não sendo permitida a frequência a tempo parcial, salvaguardando situações excecionais e pontuais a analisar pela coordenação técnica.

1. Os responsáveis legais/significativos devem comunicar, em tempo útil, o coordenador/ equipa técnica relativamente às faltas do cliente e informar o motivo da ausência;
2. Consideram-se razões de natureza transitória as que decorram de situações de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente
  - 2.1. As interrupções, por motivo de saúde, poderão implicar à entrega de justificação médica;
  - 2.2. Haverá lugar a uma redução **de 10% na** comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos. Os dias seguidos de ausência são contabilizados independentemente do mês e a redução da mensalidade será feita no mês seguinte;
  - 2.3. A comparticipação familiar terá lugar a uma redução **de 25%, relativo** a um período de ausência devidamente fundamentado de 1 mês ao máximo de 6 meses. Após o período referido, não se verificando o retomar dos serviços, poderá realizar-se a rescisão do contrato e inscrever em lista de espera, caso o cliente e responsável legal/significativo pretendam;

3. Para efeitos de verificação das alterações de frequência do número de clientes, as frequências são comunicadas mensalmente aos serviços do Instituto de Segurança Social, através da aplicação informática existente para o efeito no site da Segurança Social Direta, até ao dia 5 de cada mês, relativamente à frequência registada ao mês anterior.

### **Artigo 26.º**

#### **Cessação da Prestação de Serviços**

1. A frequência do Centro de Atividades Ocupacionais poderá cessar por mútuo acordo das partes contratantes, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzirá efeitos;
2. A cessação da prestação dos serviços por factos não imputáveis ao prestador, pode ocorrer quando deixam de subsistir as condições em que baseou a admissão do cliente, nomeadamente:
  - a) Encaminhamento para outra organização, decorrente de alterações contextuais, progressos ou agravamento das condições psíquicas e físicas do cliente, que impossibilitem a permanência e frequência das atividades do centro;
  - b) Manifestar junto da coordenação vontade de deixar de frequentar o serviço. Nesta situação os responsáveis legais/ significativos deverão assinar um termo de responsabilidade, no qual assumem todas as responsabilidades pela cessação da frequência da resposta social;
  - c) Mudança de residência;
  - d) Falecimento do cliente.

### **Artigo 27.º**

#### **Rescisão da Prestação de Serviços**

1. O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa, por um dos contratantes, sempre que ocorrer circunstâncias que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento grave de qualquer obrigação consignada no contrato clausulado e/ou regulamento interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar;
2. Considera-se, nomeadamente, justa causa da rescisão do contrato a verificação, por parte do cliente/responsável legal, quando o CAO não assegura a prestação de serviços contratualizada, com competência profissional e nas condições previstas no clausulado;
3. O contrato de prestação de serviços pode ser rescindido, com justa causa pela Cerciespinho, por falta de pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo fixado na alínea 3 do Artigo 16.º;

4. À Cerciespinho reserva-se o direito de unilateralmente rescindir o contrato, quando verifique a inadequação dos serviços prestados à situação, sem prejuízo, de efetuar diligências no sentido de encaminhar a situação para uma resposta mais adequada.

### **Artigo 28.º**

#### **Modalidade de Participação dos Responsáveis Legais/Significativos e Voluntários**

O programa de enquadramento de voluntariado é desenvolvido de acordo com a legislação em vigor (artigo 9º da Lei n.º71/88 de 03/11/1988). O trabalho voluntário assenta no princípio da responsabilidade e não pressupõe contrapartidas financeiras.

A participação de responsáveis legais/significativos ou voluntários no plano de atividades do Centro de Atividades Ocupacionais obedece aos seguintes requisitos:

1. Manifestar voluntária e atempadamente interesse em colaborar nas atividades a serem implementadas;
2. Avaliar o perfil do voluntário, nomeadamente as competências pessoais e profissionais, assim como a proposta apresentada, adequando-a às características e necessidades dos clientes e às especificidades do funcionamento da resposta;
3. Definir as condições de acesso aos locais da realização das atividades, sendo disponibilizada informação sobre a finalidade e o funcionamento geral do serviço assim como o enquadramento da organização;
4. Todas as atividades realizadas pelos voluntários deverão ser acompanhadas e supervisionadas pela coordenação/equipa técnica e monitores.

### **Artigo 29.º**

#### **Atuação em Situação de Emergência**

1. A Cerciespinho tem identificadas as situações globais de emergência passíveis de ocorrência e a forma de atuação. As situações de emergência podem ocorrer na prestação de serviços nas instalações da organização, nos transportes ou em atividades inclusivas realizadas no exterior, nomeadamente:

- Ocorrências do foro clínico (convulsões, crises respiratórias, desmaios, entre outros);
- Acidentes pessoais (quedas, cortes, queimaduras, entre outros);
- Morte súbita.

2. Nestes casos os colaboradores devem respeitar as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros, devendo a organização cumprir os normativos legais vigentes;

3. Em situação crítica e potencialmente mais grave, é contactado o INEM/Bombeiros. Depois da prestação dos primeiros socorros e a situação estar assegurada pelo INEM deve ser informada o coordenador e/ou equipa técnica. Por sua vez estes devem informar os significativos/representantes legais das ocorrências e, nos casos mais graves, solicitar-se-á a sua presença para dar continuidade ao acompanhamento da situação;
4. No caso de total incapacidade do significativo/representante legal, ou pela ausência de retaguarda familiar, será realizado o acompanhamento pelos colaboradores do CAO;
5. As ocorrências deverão ser registadas no IMP Registo de Ocorrências;
6. O serviço tem disponível uma informação sintética de saúde (administração terapêutica e outras informações relevantes) e dados pessoais relevantes de cada cliente disponível para informar os serviços de emergência;
7. Em caso de emergência, por exemplo em situação de incêndio, inundação ou necessidade de evacuação, o colaborador que identificar a situação, deve informar imediatamente o responsável de segurança e/ou o delegado de segurança, que avaliará e classificará a emergência e assumirá a direção e coordenação das equipas de emergência informando a Diretora geral, da evolução do sinistro. Em função da evolução do sinistro e das informações recolhidas, informará sobre as ações a realizar e decidirá sobre a emissão de um alerta.

### **Artigo 30.º**

#### **Saúde**

1. A vigilância médica é da responsabilidade dos significativos/ representantes legais;
2. As situações de clientes com quadros de sintomatologia de doença, ou de outra natureza, que reduzam o bem-estar do próprio ou constituam risco de contágio para terceiros, serão avaliados e após contacto com os responsáveis legais/significativos, serão encaminhados para casa ou para a instituição de saúde mais adequada;
3. É dever dos responsáveis legais, garantirem o cumprimento da medicação prescrita pelo médico assistente e/ou outra (s) especialidades;
  - 3.1. Quando o cliente tiver de ser medicado durante o período de permanência no CAO, deverá ser apresentada cópia da prescrição médica, onde conste o horário e a posologia dos medicamentos prescritos ou em impresso próprio assinado pelo responsável legal/significativo. Todos os medicamentos entregues na resposta deverão estar identificados;

- 3.2. No caso do cliente se encontrar a tomar algum medicamento de carácter esporádico no centro, deverá o responsável pelo mesmo, informar um dos elementos da equipa técnica do serviço, descrevendo a medicação e mencionando a indicação terapêutica;
4. O cliente deve se apresentar em condições aceitáveis de higiene que permitam o bem-estar nas atividades de grupo;
5. Sempre que o cliente se ausente da instituição em caso de doença grave ou infecto-contagiosa, o seu regresso às atividades poderá estar condicionado pela apresentação de uma declaração médica comprovativa do seu estado de saúde, caso se considere justificável;
6. No caso de o cliente apresentar comportamentos desajustados, durante a frequência da resposta social, a direção técnica do CAO poderá articular com o responsável legal/significativo pelo mesmo, para efeitos de encaminhamento para apoio médico especializado, elaborando relatórios ou realizando avaliações das circunstâncias e regularidade dos problemas identificados.

### **Artigo 31.º**

#### **Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação dos Clientes**

1. A CerciEspinho tem definido um conjunto de disposições e regras, no sentido de garantir a prevenção e o controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes que se encontram descritas no manual de processos;
  - 1.1. O Centro de Atividades Ocupacionais funciona com base no código de ética e de conduta, onde estão contemplados os princípios fundamentais da organização, como o respeito pela dignidade do cliente, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a liberdade de escolha e autodeterminação, protegendo-os de riscos e defendendo os seus direitos;
2. Quando detetados indícios ou evidências de ocorrência de situações como as referidas anteriormente, as mesmas devem ser comunicadas de imediato à coordenação, que atuará no sentido de se iniciar uma avaliação e análise rigorosa;
3. A confirmação destas situações dá origem à realização de um inquérito de averiguação interno. Do resultado deste inquérito poderão ser definidos e implementados procedimentos disciplinares ou outros procedimentos legais sendo dado conhecimento aos clientes e responsáveis legais/significativos;
4. De acordo com as conclusões dos inquéritos poderão ser contactadas entidades oficiais no âmbito das problemáticas detetadas.

## **CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 32.º**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Atividades Ocupacionais possui o livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção técnica/equipa técnica;
2. A Cerciespinho possui ainda um sistema de sugestões e reclamações descrito no manual de processos da organização. As reclamações ou sugestões poderão ser apresentadas verbalmente ou por escrito em impresso próprio.

### **Artigo 33.º**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
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 clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento nos 60 dias após a data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
  - 2.1. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social, 30 dias antes da entrada em vigor.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente e significativo/ representante legal, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 34.º**

#### **Integração de Lacunas**

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

### **Artigo 35.º**

#### **Disposições Complementares**

1. A Cerciespinho tem um seguro, obrigatório por Lei, que abrange todos os clientes. O pagamento deste seguro é da responsabilidade da organização;
2. O seguro de acidentes pessoais cobre, até determinado limite, despesas de tratamento resultantes de acidente, invalidez permanente e morte. Assegura as seguintes despesas: serviço de urgência,



consultas e tratamentos na entidade médica à escolha dos significativos e medicamentos, funcionando em sistema de reembolso das despesas realizadas e elegíveis;

3. É obrigatória a entrega dos documentos de despesa na secretaria da Cerciespinho para serem enviados à seguradora que procederá posteriormente ao reembolso;

4. O serviço não se responsabiliza pela perda, extravio ou danos de objetos de valor, bem como quaisquer outros objetos deixados ao cuidado do cliente pelos responsáveis.

### **Artigo 36.º** **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em setembro de 2019 após aprovação do conselho de administração da organização e do Instituto de Segurança Social de Aveiro.

A Diretora Geral

A Coordenadora

---

---



## DECLARAÇÃO

Declaro que tomei conhecimento e aceito as condições do presente Regulamento Interno referente às normas de funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais da Cerciespinho, pelo que vou assinar e datar como comprovativo da minha aceitação. Este documento foi me entregue e elucidado.

Data: \_\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Significativo: \_\_\_\_\_