

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

INTRODUÇÃO

O CEEONINHO, Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior O Ninho, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, constituída legalmente e que se rege por disposições estatutárias, regulamentos, diplomas legais e diretrizes emanadas de organismos oficiais com os quais estabelece Acordos de Cooperação.

O CEEONINHO está inscrito na Segurança Social como Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos e encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social como IPSS, no Livro das Associações de Solidariedade Social e com Acordo de Cooperação para a resposta social Centro de Atividades Ocupacionais, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém em 10/02/1989, entrando em vigor, a 06/03/1989. Esta resposta social rege-se pelas normas contidas no presente regulamento.

O Regulamento Interno do Centro de Atividades Ocupacionais dá cumprimento à legislação em vigor que lhe está subjacente nomeadamente o Decreto-Lei nº18/89 de 11 de janeiro, o Despacho nº 52/SESS/90 de 27 de junho, a Portaria nº432/2006 de 3 de maio e o Manual de Qualidade desta Resposta Social, todos publicados no âmbito do Ministério do Trabalho e de Solidariedade, e ainda os Estatutos do Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior O Ninho.

O presente documento define as linhas fundamentais de atuação do Centro de Atividades Ocupacionais e visa regular o funcionamento desta resposta social, parte integrante do CEEONINHO.

O Regulamento Interno aplica-se aos clientes/famílias e colaboradores da Instituição, remunerados ou não, incluindo os colocados em regime de colocação especial (Programas Ocupacionais).

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Definição

1. O Centro de Atividades Ocupacionais, adiante designado por CAO é uma resposta social do Centro de Educação Especial O Ninho criada através de Acordo de Cooperação celebrado em 10/02/89, entre a Instituição e o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, entrando em funcionamento a 06/03/89.
2. O CAO tem como principal finalidade desenvolver atividades para pessoas portadores de deficiência grave ou profunda com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva.

NORMA II

Legislação Aplicável

Esta modalidade de apoio insere-se no âmbito da Ação Social, exercida pelo Sistema de Segurança Social e rege-se pelos seguintes documentos legais:

- a) Decreto-Lei nº18/89 de 11 de janeiro, que define num quadro normativo genérico, os princípios a que devem obedecer as modalidades de apoio ocupacional, destinadas a pessoas com deficiência grave;
- b) Decreto-Lei nº162/90 de 16 de julho, que visa regulamentar as condições de criação, organização e funcionamento dos Centros de Atividades Ocupacionais;
- c) Portaria nº432/2006 de 03 de maio, que visa regulamentar o exercício das Atividades Socialmente Úteis;
- d) Despacho Normativo nº52/SESS/90 de 16 de julho, que regulamenta a implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a deficientes;
- e) Portaria nº196-A/2015, que define os critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS,I.P e as IPSS, ou equiparadas, tendo em conta o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de Ação Social;
- f) Circulares de Orientação Técnica do Ministério da Segurança Social;
- g) Manual de Qualidade da Resposta Social CAO.

NORMA III

Objetivos do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
 - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CAO do CEEONINHO, resposta social prestadora de serviços;
 - c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV

Objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais

1. Esta resposta Social prossegue os seguintes objetivos:
 - a) Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos clientes e das suas famílias;
 - b) Promover o bem-estar e qualidade de vida das pessoas com deficiência;
 - c) Proporcionar a sua valorização pessoal, traduzindo-se também em ajuda às respetivas famílias, designadamente no acompanhamento e informação;
 - d) Manter os clientes ativos interessados e motivados;
 - e) Promover a autonomia pessoal e funcional, estimulando e facilitando o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes;
 - f) Promover a sua reabilitação e integração social, nomeadamente através da participação em ações culturais, desportivas e recreativas;
 - g) Promover o encaminhamento dos clientes, sempre que possível, para programas adequados à sua integração socioprofissional.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A resposta social CAO presta os seguintes serviços e atividades:
 - a) Apoios Terapêuticos (Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Serviço Social);
 - b) Atividades Estritamente Ocupacionais
 - c) Atividades Socialmente Úteis
 - d) Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social
 - e) Atividades Lúdico-Terapêuticas
 - f) Atividades Desportivas
 - g) Atividades de Recreio e Lazer
 - h) Alimentação
 - i) Cuidados de Higiene
 - j) Transportes
 - k) Outras atividades.

2. A participação em algumas atividades fica condicionada à situação do cliente e à adequação da atividade às suas características e motivações e de acordo com os objetivos definidos no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) do Cliente e Plano Anual de Atividades da resposta social.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

1. O candidato ao CAO deverá satisfazer cumulativamente as seguintes condições:
 - a) Ser portador de uma deficiência grave ou profunda;
 - b) Ter idade igual ou superior a 16 anos cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva;
 - c) Não reunir as condições para aplicabilidade do regime de emprego protegido;
 - d) Residir, de preferência, na área geográfica de intervenção;
 - e) Estar privado de apoio familiar;
 - f) Existir vaga adequada às características/perfil do candidato.
2. A verificação e a comprovação previstas no número anterior serão realizadas por equipas técnicas multidisciplinares.

NORMA VII

Candidatura.

1. Para efeitos de admissão, o candidato ou o familiar deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo individual do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópias dos 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 ou de outro subsistema do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde e/ou outro subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas atualizado e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
 - f) Relatório de "Avaliação e Certificação da situação da deficiência";
 - g) Comprovativo das prestações sociais que auferir (pensão ou outras prestações);
 - h) Comprovativo dos rendimentos do cliente e do seu agregado familiar;
 - i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal, em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - j) Outra documentação.

NORMA VIII

CrITÉrios de Admissão

São crITÉrios de prioridade na seleção dos clientes:

- | | |
|--|-----|
| a) Transitar de outra resposta social da Instituição; | 30% |
| b) Residir na área geográfica próxima da Instituição | 25% |
| c) Problemas familiares graves (orfandade, incapacidade parental, abandono familiar, maus tratos e negligência, família disfuncional e exclusão social); | 25% |
| d) Data de inscrição, conforme lista de espera. | 20% |

NORMA IX

Admissão

1. A admissão do Cliente passa pelos procedimentos seguintes:
 - a) Recebida a candidatura, o cliente é informado se existe vaga para o seu pedido;
 - b) Se a resposta for positiva é comunicado que o processo será analisado pela diretora técnica da resposta social a quem compete elaborar um relatório com parecer técnico para serem selecionados os candidatos, de acordo com os crITÉrios de hierarquização para a proposta de admissão;
 - c) O relatório será efetuado no prazo máximo de cinco dias úteis e posteriormente encaminhado para decisão da Direção da Instituição;
 - d) Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de dez dias úteis;
 - e) No ato de admissão o cliente/Família será informado da participação mensal a pagar pelo apoio prestado, dando lugar ao pagamento da primeira mensalidade.

NORMA X

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a Direção do CEEONINHO deve ser celebrado, por escrito um Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O período de acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e significativos, não devendo ser superior a trinta dias, dando especial atenção aos seguintes aspetos:
 - a) Deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores desse processo;
 - b) No primeiro dia deve estar presente o Diretor Técnico do CAO que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes atividades:

- Apresentar a equipa responsável pelo CAO;
- Visitar as instalações;
- Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o CAO;
- Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- Observar as reações do cliente;
- Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas atividades a desenvolver;
- Recordar sempre que necessário, as regras de funcionamento do CAO, assim como os direitos e deveres das partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço.

2. Se durante este período o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação, não transitando para admissão definitiva.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

1. Para cada cliente será elaborado um Processo Individual do qual constarão, entre outros, os seguintes documentos:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
 - c) Programa de acolhimento do cliente;
 - d) Relatório de avaliação e certificação da situação de deficiência;
 - e) Relatórios médicos e técnicos;
 - f) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI);
 - g) Plano de vacinação e plano terapêutico;
 - h) Contactos estabelecidos com a família;
 - i) Contrato de Prestação de Serviços;
 - j) Registo da cessação da relação contratual;
 - k) Registos de ocorrências de situações anómalas;
 - l) Outros considerados relevantes;
2. O Processo Individual do Cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

NORMA XIII

Lista de Espera

1. Na situação de inexistência de vagas para todos os candidatos, procede-se à priorização das admissões segundo critérios definidos e ficam em lista de espera por ordem da pontuação. É comunicado ao(s) candidato(s) a existência de lista de espera.

NORMA XIV

Faltas

1. Procedimentos relativamente às faltas:
 - a) Sempre que previsível, a falta do cliente, deve ser comunicada à Instituição com antecedência;
 - b) Todas as faltas dos clientes deverão ser devidamente justificadas;
 - c) As faltas dadas por doença num período superior a quinze dias deverão ser obrigatoriamente justificadas com declaração médica;
 - d) O controlo da assiduidade é feito diariamente e registado em mapa específico de presenças;
 - e) O mapa de frequências dos clientes é enviado mensalmente aos organismos de tutela.

NORMA XV

Saúde e Higiene

- a) Em setembro de cada ano civil os clientes que pratiquem uma atividade terapêutica e/ou desportiva na Instituição, deverão apresentar um termo de responsabilidade para a prática da atividade/modalidade desportiva, que deverá ser assinado pelo responsável legal do cliente;
- b) Os clientes atingidos por doença transmissível são impedidos de frequentar a Instituição;
- c) Em caso de acidente ou doença súbita é avisada a família de imediato que se obriga a indicar os respetivos meios de contacto e a dirigir-se para junto do familiar;
- d) Nas situações em que o cliente tenha que ser assistido num Serviço de Urgência Hospitalar e seja encaminhado para outros serviços, os responsáveis legais serão responsáveis por esse acompanhamento, sempre que possível;
- e) Quando se trate de doença infecto-contagiosa, a família ou o representante legal deverá comunicar à Instituição a natureza da doença contraída, sendo que o cliente só poderá regressar à Instituição mediante apresentação da declaração médica comprovativa da possibilidade de retorno às atividades;
- f) Para todos os clientes que necessitem de medicação, esta deverá ser administrada mediante prescrição médica e ser renovada sempre que haja alteração à prescrição inicial. Estas alterações devem ser comunicadas por escrito pelo clínico ou pelo responsável pelo cliente;
- g) A medicação só será administrada quando devidamente identificada com o nome do cliente, dosagem e horário a que deve ser administrada, bem como outros elementos que se julgue importantes;

- h) Os clientes devem apresentar-se na Instituição em condições de higiene e entregar uma muda de roupa para emergências;
- i) Em setembro de cada ano, os familiares devem enviar o Boletim de Vacinas atualizado;
- j) O cliente que siga uma dieta especial deverá apresentar uma declaração médica em que esta seja corretamente discriminada e com prazo de aplicação;
- k) Após doença prolongada ou intervenção cirúrgica, o cliente deve trazer declaração médica com indicação de autorização ou não para os apoios técnicos/atividades..

NORMA XVI

Seguro

1. Os clientes são abrangidos pelo seguro vigente na Instituição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XVII

Instalações

1. O CAO está sediado em Rio Maior, na Rua do Matadouro, S/N, 2040-213, Rio Maior, com os contactos telefónicos:243 997555/ 96 8940702 e Fax 243992483.

Centro de Atividades Ocupacionais

5 Salas de Atividades	1 Sala de apoio técnico terapêutico
2 Sanitários	

Espaços Comuns

1 Ginásio	1 Sala de pessoal
2 Balneários	1 Receção
6 WC's	4 Salas administrativas/ técnicas
1 Refeitório	1 Sala de Snoezelen
1 Sala de Estar	1 Arrecadação
1 Cozinha e despensas	

Norma XVIII

Horário de Funcionamento

1. As atividades ocupacionais decorrem de janeiro a dezembro de cada ano civil.
2. O CAO funciona de segunda a sexta, encerrando aos sábados, domingos e feriados, tendo o seguinte horário de funcionamento:
 - a) Horário de funcionamento geral: 07.00 /19.00h
 - b) Horário de funcionamento das atividades: 09.00/12.30 e das 14.00/16.00h

c) Horário das Interrupções de atividades / Tarefas: Entrada: 08.00/09.00h

Lanche da Manhã: 10.30/11.00h

Almoço: 12.30/14.00h

Lanche da Tarde: 16.00/16.30h

Saída: 16.30/18.00h

3. O serviço poderá encerrar por determinação da Direção em casos de força maior, devidamente justificada e/ou imposição ou recomendação dos serviços oficiais de saúde ou outras entidades públicas

Norma XIX

Pagamento da Mensalidade

1. O Pagamento da mensalidade pelo apoio prestado aos clientes rege-se pelos seguintes procedimentos:

- a) Todos os Clientes do CAO ficam sujeitos ao regime de mensalidades, calculadas com base no rendimento per capita do agregado familiar;
- b) Este valor é mensal e deve ser liquidado até ao dia oito de cada mês nos serviços administrativos;
- c) Na falta de pagamento superior a seis meses, a situação económico-social será sujeita a avaliação, podendo ser anulado o contrato.

NORMA XX

Atribuição de Compensação Monetária

1. As compensações monetárias são estabelecidas de acordo com o artº 8 da Portaria n.º 432/2006 de 3 de maio.

NORMA XXI

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a circular nº4 de 16 de dezembro de 2014, da DGSS, obedecendo à seguinte fórmula de cálculo :

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

N

Sendo que:

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. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a trinta dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
- Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado familiar, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e imposto necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento, e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transporte, até ao limite máximo da tarifa de transportes da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

NORMA XXII

Tabela de participações

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, consoante os serviços prestados, e no intervalo abaixo apresentado:

Mínimo	Máximo
40%	65%

2. 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 participação até ao limite da participação familiar máxima.
3. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
4. Em caso de alteração à tabela em vigor de acordo com normativas do órgão de tutela, os responsáveis legais dos clientes serão informados através de carta.

NORMA XXIII

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. As ausências iguais ou inferiores a quinze dias seguidos devidamente justificadas, mesmo sendo por motivos válidos (doença, falecimento de um familiar próximo, entre outros), não implicam alterações nas comparticipações estabelecidas, as quais deverão ser pagas na íntegra.
2. As ausências superiores a quinze dias seguidos, desde que devidamente justificadas, terão uma redução de 25% no valor da comparticipação estabelecida.
3. Quando existir algum fator que implique o encerramento do CAO, os responsáveis Legais serão informados com a maior antecedência possível, não implicando, contudo, tais eventualidades, deduções às respetivas comparticipações estabelecidas, caso não exceda o período máximo de quinze dias seguidos.
4. Nos casos em que se verifique a frequência no CAO de mais do que um cliente do mesmo agregado familiar, a comparticipação referente ao segundo e a cada um dos restantes será reduzida em 20%.
5. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os representantes dos clientes serão informados dessa alteração, com a maior antecedência possível.
6. Todas as outras situações serão pagas na sua totalidade.
7. As mensalidades serão atualizadas todos os anos de acordo com a Legislação em vigor, e as normas orientadoras do Órgão de Tutela.
8. Sempre que se verificar alteração de rendimentos, esta deverá ser comunicada à Direção Técnica do CAO para os devidos reajustamentos.

NORMA XXIV

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades familiares é efetuado, até ao último dia do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da instituição.
2. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de doze mensalidades.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CEEONINHO poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização da mensalidade, após análise individual do caso.
4. Algumas atividades lúdicas, ocupacionais e de lazer que não estão contratualizadas poderão vir a ser cobradas.

NORMA XXV

Refeições

1. Serão servidas diariamente três tipos de refeições, como sejam o lanche no período da manhã (10.30/11.00h), o almoço (12.30/14.00h) e o lanche no período da tarde (16.00/16.30h);
2. As ementas serão afixadas semanalmente.

NORMA XXVI

Transportes

1. É assegurado o serviço de transporte aos clientes sempre que a Instituição o possa disponibilizar e as situações o justifiquem.

NORMA XXVII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta Instituição, prestadora de serviços, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de Recursos Humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdos funcionais, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. É da competência da Direção a admissão de pessoal a contratar, considerando o parecer do Diretor Técnico da Resposta social e da Equipa Técnica;

NORMA XXVIII

Faltas / Férias / Interrupções dos colaboradores

1. O regime de faltas a aplicar será o que vigorar em cada momento para cada tipo de vínculo e de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXIX

Regime de Assiduidade

1. O registo de assiduidade será feito em relógio de ponto ou livro próprio para o efeito.

NORMA XXX

Designação da Direção Técnica

1. O Diretor Técnico será designado para o cargo pela Direção, reunindo as condições técnicas e legais para o exercício das funções (preferencialmente Assistente Social, ou outro) sendo dado o devido conhecimento aos organismos da Segurança Social.

CAPITULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXI

Direitos dos Clientes

1. O Cliente tem direito à sua vida pessoal e intimidade. Tem direito à privacidade dos seus dados pessoais, imagem e outras informações, não sendo utilizados fora do contexto da Instituição.
2. O Cliente tem direito de expressar as suas opiniões, críticas, desejos, necessidades, aspirações, crenças e reclamações, independentemente das suas características e capacidades.

3. O Cliente deverá ser tratado de forma igual independentemente das suas características e capacidades, tendo sempre em atenção as suas particularidades e especificidades, valorizando-se a sua individualidade.
4. O Cliente tem direito a ser respeitado e a receber um tratamento digno e justo por parte de todos os colaboradores, devendo ser respeitados os seus desejos, opiniões e o seu meio socioeconómico e cultural.
5. O Cliente tem direito a manifestar a sua opinião e a dar sugestões acerca da sua vivência na Instituição, fazendo propostas.
6. O Cliente tem direito a ter conhecimento e entendimento acerca da carta de direitos e deveres do cliente.
7. O Cliente tem direito a um serviço de Qualidade, baseado na competência, eficiência e empatia por parte dos seus colaboradores.

NORMA XXXII

Deveres dos Clientes

1. O Cliente deve ter conhecimento, respeitar e cumprir a Carta dos Direitos e Deveres do Cliente;
2. O Cliente deve ser zeloso e manter os espaços em boas condições de limpeza e higiene e deixar os equipamentos e materiais que utiliza, na mesma condição em que os encontrou.
3. O Cliente ou o Responsável Legal deve cumprir com os compromissos assumidos, efetuando dentro das regras estipuladas no contrato de prestação de serviços, o pagamento dos serviços contratualizados dentro do prazo estipulado.
4. O Cliente deve ser pontual e cumprir o horário definido, permanecendo na atividade, e empenhando-se na mesma.
5. O Cliente deve cumprir com o que foi definido no seu contrato de prestação de serviços, devendo informar a Instituição, em caso de desistência da utilização dos mesmos.
6. O Cliente tem o dever de prestar todas as informações necessárias para a intervenção dos profissionais.
7. O Cliente deve respeitar os direitos e não ofender com palavras ou atos, os seus pares e/ ou colaboradores da Instituição. Deve ainda respeitar o outro nas suas especificidades.

NORMA XXXIII

Deveres da Resposta Social

1. Constituem deveres da resposta social:
 - a) Garantir a qualidade de serviço prestado, necessário ao bem-estar físico, psicológico e emocional do cliente, de forma a responder às necessidades e expectativas do cliente e restantes partes interessadas;

- b) Proporcionar o acompanhamento adequado a cada cliente;
- c) Cumprir e fazer cumprir o presente regulamento e assegurar o normal funcionamento do CAO;
- d) Proceder à admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
- e) Comunicar ao agregado familiar do cliente qualquer alteração que surja no normal funcionamento da resposta social.

NORMA XXXIV

Direitos da Resposta Social

1. Constituem direitos da resposta social:
 - a) Serem tratados com respeito e dignidade todos os dirigentes, colaboradores e todos os que entrem em relação com a Instituição;
 - b) Fazer cumprir o que foi acordado no contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - c) Receber atempadamente a comparticipação acordada;
 - d) Ver respeitado o seu património;
 - e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo clientes e/ou representante legal;
 - f) Suspender este serviço, sempre que os clientes e/ou representantes de forma grave ou reiterada, violem as regras constantes do presente regulamento, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços e/ou a imagem da própria Instituição.

NORMA XXXV

Interrupção da Prestação de cuidados por iniciativa do cliente

1. O Cliente e/ou familiares poderão interromper a prestação de serviços por motivo de doença (com justificação médica), sem que seja posto em causa o normal funcionamento da resposta social.

NORMA XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. O contrato de prestação de serviços cessa por qualquer motivo que o responsável legal do cliente entenda, devendo o mesmo avisar a Instituição com um mês de antecedência, e apresentar um documento justificativo dessa decisão. Os fatores que levam a que o cliente deixe de usufruir dos serviços prestados pela resposta social vêm mencionados em documento Interno (IT.03 – Cessação da Prestação de Serviços).
2. A Instituição poderá também cessar a prestação de serviços por falta de cumprimento do contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria, sempre que desejado.

CAPÍTULO V

(DISPOSIÇÕES FINAIS)

NORMA XXXVIII

Alteração ao Regulamento

1. 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, com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para licenciamento ou acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIX

Lacunas

1. 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.
2. Considerando que o CAO é uma resposta social da Instituição e está condicionada ao seu funcionamento, para casos omissos aplica-se o Regulamento Interno da Instituição.

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor em . 8 / 12 / 2015

A Direção

Alberto da Cruz Barreiros



Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior "O Ninho"

Largo Padre Quartilho

2040-331 Rio Maior

Telf: 243 995 383 Fax: 243 992 483

E-mail: ceeninho@gmail.com

<http://www.cceoninho.pt>