

ÍNDICE

CAPITULO 1 – DISPOSIÇÕES GERAIS	Pág.1
<i>Artigo 1º</i> Âmbito de Aplicação	Pág.1
<i>Artigo 2º</i> Legislação Aplicável	Pág.1
<i>Artigo 3º</i> Finalidade	Pág.2
<i>Artigo 4º</i> Objetivos	Pág.2
CAPITULO II – INSCRIÇÃO, CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	Pág.2
<i>Artigo 1º</i> Inscrição	Pág.2
<i>Artigo 2º</i> Admissão	Pág.3
<i>Artigo 3º</i> Lista de espera	Pág.3
CAPITULO III – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO	Pág.3
<i>Artigo 1º</i> Funcionamento da resposta social	Pág.3
<i>Artigo 2º</i> Marcação de faltas	Pág.4
<i>Artigo 3º</i> Equipa técnica	Pág.4
<i>Artigo 4º</i> Serviços	Pág.4
<i>Artigo 5º</i> Processo de utente	Pág.5
<i>Artigo 6º</i> Transporte	Pág.5
<i>Artigo 7º</i> Alimentação	Pág.6
<i>Artigo 8º</i> Administração Terapêutica	Pág.6
<i>Artigo 9º</i> Situação de doença	Pág.6
<i>Artigo 10º</i> Reuniões responsáveis pelos utentes	Pág.6
<i>Artigo 11º</i> Material necessário	Pág.7
<i>Artigo 12º</i> Passeios/Deslocações	Pág.6
<i>Artigo 13º</i> Seguro	Pág.7
CAPITULO IV – COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS	Pág.7
CAPITULO V - DIREITOS E DEVERES	Pág.7
<i>Artigo 1º</i> Instituição	Pág.7
<i>Artigo 2º</i> Utentes e responsáveis legais	Pág.8
<i>Artigo 3º</i> Colaboradores	Pág.9
CAPITULO VI – COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES	Pág.10
<i>Artigo 1º</i> Comparticipações	Pág.10
<i>Artigo 2º</i> Redução da participação familiar	Pág.11
CAPITULO VII – CONTRATO	Pág.11
CAPITULO VIII - RECLAMAÇÕES	Pág.11
CAPITULO IX – GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA	Pág.12
CAPITULO X – CESSAÇÃO DA FREQUÊNCIA DO CAO	Pág.12
CAPITULO XI – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	Pág.12
CAPITULO XII – VIGÊNCIA E CASOS OMISSOS	Pág.12

REGULAMENTO INTERNO

O Centro de Atividades Ocupacionais adiante designado por CAO é uma resposta social criada na Fundação A. J. Gomes da Cunha em Setembro de 1998, em articulação com a Segurança Social, tendo atualmente um Acordo de Cooperação para 30 utentes e capacidade estabelecida para 40.

O CAO é dirigido para pessoas com idade igual ou superior a 16 anos de idade, portadoras de deficiência grave ou profunda e tem como finalidade procurar minimizar os riscos de exclusão social e contribuir cada vez mais para a integração e bem-estar dos utentes, facilitando o desenvolvimento possível das suas capacidades e estimulando o equilíbrio físico, emocional e social, através da promoção de condições que contribuam para uma vida com qualidade.

Capítulo I Disposições Gerais

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

As presentes normas aplicam-se à resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais em funcionamento na Fundação A. J. Gomes da Cunha, tendo por objectivo regulamentar e zelar pelo seu bom funcionamento.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

O regime das atividades ocupacionais ao qual esta resposta obedece é o estipulado nos:

- Decreto-Lei n. 118/89 de 11 de Janeiro;
- Desp. 52/SESS/90 de 16 de Julho da Secretaria de Estado da Segurança Social, regulamento da implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamento;
- Despacho normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o Regime Jurídico de cooperação entre as IPSS's e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, que revoga o Despacho Normativo 75/92, de 201 de maio;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Contrato coletivo de trabalho do Ensino Particular e Cooperativo;
- Qualquer alteração ao Regulamento Interno deve ser comunicada ao ISS,I.P.

Artigo 3.º - Finalidade

O CAO tem como principal finalidade promover e disponibilizar condições que contribuam para uma vida com qualidade das pessoas com deficiência, através do desempenho de atividades ocupacionais, atividades de desenvolvimento pessoal e social, atividades lúdico – terapêuticas, atividades socioculturais e atividades socialmente úteis, com vista ao desenvolvimento das suas capacidades e contribuir para a sua valorização e integração social.

Artigo 4.º - Objetivos

São objetivos do CAO:

- a) Promover os níveis de qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
- b) Promover estratégias de reforço da auto-estima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade e autonomia;
- c) Prestar apoio na integração social, através do desenvolvimento de atividades socialmente úteis;
- d) Privilegiar a interacção com a família e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social;
- e) Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades e contextos sociais;
- f) Estimular a participação do utente na resolução dos seus próprios problemas e na vida social e cultural da comunidade.

Capítulo II

Inscrição, condições de admissão

Artigo 1.º - Inscrição

O período das inscrições decorre durante todo o ano civil e formalizam-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição à qual se devem anexar os elementos referentes à sua identificação e os restantes respeitantes ao seu agregado familiar ou equiparado, nomeadamente:

- Cópia do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia de contribuinte fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
- Cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema;
- Cópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
- Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência”;
- Documentos comprovativos dos rendimentos e despesas mensais fixas para cálculo da comparticipação familiar.

Após a concretização deste processo será realizada uma entrevista de avaliação. Todos os utentes inscritos que reúnam os critérios de admissibilidade serão inseridos em lista de espera hierarquizada, tendo em conta a ponderação obtida na análise dos requisitos mínimos, caso não haja uma vaga imediata no momento de inscrição.

Artigo 2.º - Admissão

1. Condições de admissão:
 - a) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
 - b) Ser portador de uma deficiência grave ou profunda, temporária ou permanente que não permita o exercício de uma actividade produtiva;
 - c) Capacidade estabelecida para esta resposta social;
 - d) Residir de preferência na área geográfica da Fundação.
2. Processo de admissão:
 - a) As admissões serão efectuadas após um processo de avaliação dos candidatos, em função dos seguintes critérios:
 - Ser portador de uma deficiência grave ou profunda;
 - Ter idade igual ou superior a 16 anos de idade;
 - Situações de risco de isolamento social;
 - Adequação da resposta social às necessidades e expectativas do candidato;
 - Frequência de outros serviços da instituição.
 - b) Os candidatos à frequência do CAO serão admitidos sob proposta da Coordenadora para apreciação e decisão final do Conselho de Administração.

Artigo 3.º - Lista de espera

Caso não seja possível proceder à admissão imediata por inexistência de vagas, a Fundação deverá informar o utente e o representante legal/familiar responsável que ficará em lista de espera.

Capítulo III Condições gerais de funcionamento

Artigo 1.º - Funcionamento da resposta social

1. Horário de funcionamento:

O CAO funciona de segunda a sexta, das 9h às 17h, com exceção da quarta-feira em que inicia às 9h e termina às 16h.
2. Funcionamento anual do CAO:
 - a) A Instituição não encerra para férias.
 - b) Os utentes podem escolher o seu período de férias, de vinte e dois dias úteis beneficiando de uma redução na comparticipação familiar mensal apenas nesse mês, de acordo com o artigo n.º 2 do Capítulo VI;
 - c) O período de férias pode ser repartido de acordo com o interesse e a disponibilidade do agregado familiar.
3. Dias de encerramento:
 - a) Feriados Nacionais, Dias Santos, Feriados Municipais (dia 29 de Setembro);
 - b) Dia 24 de Dezembro;
 - c) Dia de Carnaval;
 - d) Segunda-feira de Páscoa.

Ao longo do ano letivo a Direção poderá ainda definir outros dias ou períodos de interrupção das atividades do CAO, para além das datas acima enunciadas.

Artigo 2.º - Marcação de Faltas

1. Marcação de faltas:
 - a) Diariamente serão marcadas faltas aos utentes que não compareçam no CAO.
 - b) As faltas devem ser justificadas oralmente ou por escrito através dos responsáveis pelos utentes e serem avisados atempadamente os serviços de transporte.

Artigo 3.º - Equipa Técnica

A Instituição é orientada em função de uma Direção que delega funções na Coordenadora.

A Equipa técnica do CAO é composta pelos seguintes elementos:

- Educóloga;
- Psicóloga;
- Técnicos de Reabilitação (fisioterapeuta; terapeuta da fala, psicomotricista e professor de Motricidade);
- Professor de Educação Especial.

O CAO dispõe ainda de uma equipa de pessoal auxiliar constituída por monitores com formação específica, colaboradores auxiliares, motoristas, encontrando-se o mapa afixado em local visível.

Artigo 4.º - Serviços

1. Os utentes do CAO mediante as especificidades e capacidades de cada um e de acordo com o Plano de Atividades definido Anualmente poderão desenvolver:
 - a) Atividades estritamente ocupacionais
De acordo com as competências e as potencialidades e limitações de cada um, os utentes são incluídos nas seguintes áreas, sendo organizados em grupo e orientados de forma rotativa:
 - Atividades da Vida Diária;
 - Comunicação e linguagem;
 - Trabalhos Manuais;
 - Artes Manuais;
 - Atividades decorativas;
 - Carpintaria;
 - Tapeçaria;
 - Tecelagem;
 - Trabalhos no jardim/externo.
 - b) Atividades Socialmente Úteis
Os utentes com capacidades para desenvolverem atividades socialmente úteis devem ser integrados em estruturas da comunidade de acordo com a elaboração do Projeto de Desenvolvimento Individual (PDI).
 - c) Atividades de desenvolvimento pessoal e social
Tendo em conta as características do utente, este poderá integrar e desenvolver este tipo de atividades e dinâmicas como forma de desenvolver e aumentar as suas competências

de relacionamento inter-pessoal e de auto-determinação, o bem estar, a cidadania, e a participação social, até ao máximo potencial do utente, das quais se destacam:

- Realização de passeios/visitas;
- Participação nas datas comemorativas definidas mensalmente;
- Realização de ações de sensibilização.

d) Atividades lúdico-terapêuticas

Visam contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes através da prática do exercício físico, aplicando técnicas terapêuticas:

- Motricidade: Ginástica, Atletismo e Natação;
- Equitação terapêutica;
- Dança;
- Ateliê de música;
- Expressão dramática;
- Grupo de Folclore do CAO.

e) Atividades socioculturais

Participação nas atividades de âmbito recreativo e cultural nomeadamente em exposições e atividades promovidas em articulação com outras instituições da comunidade: Câmara Municipal, Junta de freguesia; Agrupamento de Escolas, ...

2. O plano de Apoios Terapêuticos prestados é definido consoante a avaliação que se faz das necessidades dos utentes fazendo parte do Plano de Desenvolvimento Individual.
3. Também faz parte dos serviços prestados pela instituição o apoio de 3.^a pessoa na realização de rotinas diárias, de acordo com as necessidades específicas de cada utente, no que respeita a higiene pessoal (mudança de fraldas, apoio e supervisão nas necessidades fisiológicas, higiene oral), alimentação e administração terapêutica.

Artigo 5.º - Processo do utente

Deve ser organizado um processo por utente do qual conste:

- a) Ficha de Inscrição com os dados de identificação do utente e responsáveis familiares e respectivos contactos;
- b) Documentação resultante dos processos de inscrição e de admissão;
- c) Contrato celebrado entre a Fundação e o utente/responsáveis/familiares;
- d) Plano de Desenvolvimento Individual;
- e) Registos de Ocorrências.

Artigo 6.º - Transporte

1. O transporte dos utentes para o CAO é da responsabilidade dos familiares e/ou responsáveis legais dos utentes;
2. O transporte pode, no entanto, ser assegurado pela Instituição caso esta tenha disponibilidade, devendo neste caso ser tidos em consideração os seguintes pontos:
 - a) É da responsabilidade dos utentes o cumprimento dos horários definidos e estipulados pela Fundação;

- b) O local de receber e entregar os utentes será definido em função dos circuitos do transporte e é da responsabilidade dos encarregados de educação estar no local e horário definido para receber os utentes no regresso a casa;
- c) Os utentes têm um seguro de transporte.

Artigo 7.º - Alimentação

- 1. Aos utentes que frequentam o CAO será fornecido o reforço da manhã, almoço e lanche, durante os dias de funcionamento da resposta social, sendo semanalmente afixadas as ementas;
- 2. Os utentes que necessitam de dieta deverão informar a Instituição.

Artigo 8.º - Administração Terapêutica

- 1. Todos os utentes que necessitem de administração de medicamentos durante a sua permanência no CAO deverão fazer-se acompanhar pelos mesmos entregando-os à coordenadora, devidamente identificados, com a respetiva marcação horária;
- 2. É da responsabilidade dos utentes informar a Fundação por escrito sobre a administração da terapêutica.

Artigo 9.º - Situações de doença

- 1. Em caso de doença/acidente durante a frequência na instituição, tomará a equipa técnica as providências adequadas e dará, de imediato, conhecimento à família. No caso de ser necessário o encaminhamento para o hospital compete aos responsáveis familiares acompanharem o utente. Em situações urgentes o acompanhamento será assegurado até que chegue o responsável legal para fazer a substituição.
- 2. Os utentes que manifestem sintomas febris ou outros sinais de doença não devem frequentar o CAO para não colocar em risco a saúde dos outros utentes e a sua própria saúde.

Artigo 10.º Reuniões responsáveis pelos utentes

- 1. Será realizada, no mínimo, uma reunião com os responsáveis legais/familiares durante o ano, podendo ser marcadas mais reuniões sempre que seja necessário e informados com a devida antecedência.
- 2. Dia de atendimento dos Pais ou Encarregados de Educação:
 - a) Os pais terão um dia por semana, às quartas-feiras das 14h às 16h, em que poderão dirigir-se à Instituição sempre que seja necessário, na procura de feed-back e esclarecimento de qualquer dúvida;
 - b) Sempre que necessitem de contactar a Fundação, poderão fazê-lo por escrito ou através do telefone, durante o horário de funcionamento;
 - c) O atendimento efetuado pelos elementos da equipa técnica (psicologia, serviço social, terapia da fala, fisioterapia, psicomotricidade ...) é efetuado mediante marcação prévia.

Artigo 11.º - Material necessário

- 1. Os utentes que participem na área da motricidade deverão fazer-se acompanhar de um saco com todos os elementos (equipamentos, sapatilhas, toalhas de banho, mudas de roupa, pente,

champô, gel de banho e desodorizante) solicitados previamente em função da actividade desportiva que vão desenvolver;

2. Todos os utentes que necessitem de usar fraldas, toalhitas ou cremes de protecção deverão os familiares e/ou responsáveis legais procederem ao fornecimento dos mesmos e entregá-los na instituição.

Artigo 12.º - Passeios ou deslocações

1. Caso haja deslocações ao exterior da Instituição que impliquem alteração dos horários ou o pagamento de algum valor, serão solicitadas autorizações;
2. Os passeios dentro do horário de funcionamento de CAO que não impliquem alteração dos horários habituais estão imediatamente autorizados.

Artigo 13.º - Seguro

Os utentes do CAO dispõem de um seguro de acidentes pessoal.

Capitulo IV Compensações monetárias

1. As compensações resultantes das atividades socialmente úteis regem-se pela Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio.
2. As compensações monetárias pagas aos utentes devem constar de um registo.

Capitulo V Direitos e deveres

Artigo 1.º - Instituição

1. Direitos

A instituição gestora do CAO tem direito a:

- Exigir o cumprimento do presente regulamento e do contrato de prestação de serviços;
- Receber as participações mensais nos prazos definidos.

2. Deveres

A instituição gestora do CAO fica obrigada a:

- Garantir a satisfação das necessidades legítimas dos utentes e familiares;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- Respeitar o ritmo de cada utente, assim como os seus valores e hábitos culturais;
- Apoiar as interações familiares como condição de equilíbrio afetivo e emocional dos utentes;
- Admitir ao seu serviço profissionais idóneos;
- Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, nomeadamente através da auscultação dos utilizadores;

- Manter os processos dos colaboradores e dos utentes atualizados;
- Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso;
- Dispor de um livro de Reclamações;
- Possuir e divulgar informação relativa à problemática da deficiência.

Artigo 2.º Utes e responsáveis legais

1. Direitos

- O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
- Ser informados das normas e regulamento vigentes;
- Participar em todas as atividades, de acordo com as suas possibilidades, de forma a não prejudicar a sua saúde ou por em risco a sua integridade física;
- Beneficiar em termos de alimentação do reforço da manhã, almoço e lanche;
- Beneficiar de um seguro de acidentes pessoal;
- Serem tratados com igualdade de direitos;
- Participar na elaboração do PDI;
- Apresentar as reclamações sobre os serviços aos técnicos ou aos responsáveis pela instituição.

2. Deveres dos utentes e seus representantes legais:

- Colaborar com a equipa do CAO, na medida dos seus interesses e possibilidades;
- Cumprir as normas e regras vigentes no regulamento interno, bem como outras decisões tomadas sobre o funcionamento do CAO;
- Serem assíduos e cumprir com os horários de transporte previamente acordados e nas condições definidas;
- Apresentar-se com o devido asseio e arranjo;
- Informar a instituição atempadamente em caso de falta ou férias;
- Pagar mensalmente e dentro do prazo estipulado as participações familiares;
- Informar a instituição por escrito sobre a toma medicamentosa, devendo o mesmo procedimento ser tomado sempre que haja qualquer alteração;
- Informar a instituição de qualquer alteração que surja face aos dados fornecidos no momento da inscrição (morada, contactos, mudança de responsável legal, doença), bem como de qualquer alteração comportamental ou quotidiana, sempre que isso implique uma mudança na prestação dos serviços;
- Preservar o património da Fundação;
- Tratar com dignidade e respeito os outros utentes, colaboradores e elementos da Direção da Fundação;
- Não criar conflitos que prejudiquem o bom relacionamento entre os utentes;

- Participar na elaboração e revisão do PDI;
- Apresentar as vacinas atualizadas;
- Ter consultas médicas periódicas.

3. Direitos representantes legais

- Serem informados da evolução e ocorrências que envolvam os utentes na instituição;
- Ser informados e verem cumpridas as normas e regulamento vigentes.

4. Deveres representantes legais

- Participar nas reuniões promovidas pela instituição;
- Participar em determinadas atividades ou eventos do CAO;
- Não ofenderem a honra e a dignidade da Direção assim como dos colaboradores da instituição;
- Assumirem os deveres dos utentes pelos quais são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis.

Artigo 3.º Colaboradores

1. Direitos

São direitos dos colaboradores:

- Serem respeitados pelas hierarquias, pelos outros colaboradores, pelos utentes e respectiva família ou responsáveis;
- Não serem ofendidos na sua dignidade;
- Não serem advertidos ou censurados em público;
- Serem tratados em igualdade de direitos;
- Poderem participar nas atividades extracurriculares da instituição;
- Frequentar ações de formação necessárias e adequadas à realização das funções que desempenha no conjunto de serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;

2. Deveres

São deveres dos colaboradores:

- Adotar uma conduta responsável, discreta a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da instituição;
- No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismos nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- Informar os seus superiores hierárquicos através da cadeia hierárquica acerca das alterações de rotina ou aspetos do desenvolvimento das atividades.

Capítulo VI **Comparticipações familiares**

Artigo 1.º - Participações

As participações dos utentes ou familiares devidas pela utilização dos serviços prestados no Centro de Atividades Ocupacionais da Fundação A. J. Gomes da Cunha, foram atualizadas com o objetivo de dar cumprimento à recomendação dos serviços da Segurança Social passando a reger-se de acordo com as orientações da Circular n.º 04, de 16/12/2014 da Direção Geral de Ação Social do Ministério da Solidariedade e Segurança Social, as quais se passam a discriminar:

As participações serão objeto de revisão anual mediante apreciação do Conselho de Administração da Fundação, devendo realizar-se no início de cada ano civil;

1. O pagamento da participação familiar deverá ser efetuado até ao dia 15 de cada mês;
2. O cálculo do rendimento “per capita” será efetuado em função da seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo:

R: Rendimento “per capita”

RF: Rendimento líquido do agregado familiar (duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar)

D: Despesas fixas (valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; valor da renda ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria; os encargos médios com transportes públicos; as despesas com medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica)

N: Número de elementos do agregado familiar (conjunto de pessoas que vivem em economia comum).

3. A prova dos rendimentos declarados será efetuada mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, nomeadamente declaração de IRS referente ao ano anterior, recibo de vencimento ou do valor das pensões no caso de pensionistas, recibo da renda ou declaração do banco sobre o valor das prestações mensais para a habitação, declaração médica em caso de doença crónica, declaração da farmácia sobre o valor médio mensal de despesas com medicamentos de uso continuado).
4. Considerando o rendimento per capita do agregado familiar a percentagem a aplicar para apurar a participação mensal do utente tem definidas como percentagens mínima 40% e máxima 65% do rendimento per capita.
5. Em casos devidamente fundamentados e justificados podem ser apresentados para avaliação os rendimentos individuais do utente, sendo sempre esta situação sujeita a aprovação do Conselho de Administração;
6. No caso de não pagamento da participação familiar, sem justificação prévia e plausível, poderá levar à suspensão da inscrição e frequência do CAO, situação que deverá ser analisada pelo Conselho de Administração e comunicada por escrito aos responsáveis pelos utentes.

Artigo 2.º - Redução da comparticipação familiar

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando houver um período de ausência, devidamente justificado, por um período superior a 15 dias não interpolados

Capítulo VII Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal ou responsável familiar e a Fundação é celebrado, por escrito, um contrato onde constam nomeadamente os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato, o valor da comparticipação familiar e as condições em que pode haver lugar à sua cessação.

Capítulo VIII Reclamações

1. Qualquer reclamação ou sugestão sobre o funcionamento do CAO, deverá ser encaminhada pelos serviços existentes na Instituição, nomeadamente através do Livro de Reclamações ou junto da Coordenadora do CAO através do preenchimento de documentos próprios.
2. Procedimentos:
 - 2.1. Receção
As reclamações são recebidas pelos colaboradores da receção, podendo ser efetuadas presencialmente, por telefone ou forma escrita.
As reclamações serão comunicadas à coordenadora do CAO que posteriormente dará conhecimento ao Conselho de Administração.
 - 2.2. Tratamento
A coordenadora do CAO fará a análise da situação, procurará as causas que lhe deram origem e os respetivos responsáveis diretos. Após esta análise, no caso de haver fundamento para a reclamação, a Coordenadora irá desencadear as medidas consideradas adequadas por forma a corrigir a situação. Qualquer reclamação deve ser tratada o mais rápido possível de modo a minimizar a insatisfação de quem reclama. Em qualquer reclamação rececionada o reclamante deverá ser informado, por escrito, da decisão da Fundação, no prazo máximo de 30 dias.
 - 2.3. Seguimento
No caso de a reclamação ser procedente, a Coordenadora deverá registar essa ocorrência como não conformidade dos serviços, comunicar ao Conselho de administração e deverão ser são tomadas ações corretivas adequadas para essa situação.
No caso de se verificar que se trata de uma reclamação não justificada a reclamação será arquivada.

Capítulo IX

Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos

1. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus tratos, a qual contempla a forma de atuação, nomeadamente, quando os utentes são vítimas de situações de negligência, violência física, psíquica e verbal, por parte dos colaboradores e quando é detetado que os utentes são vítimas de maus tratos por parte dos familiares ou outros.
2. As situações referidas anteriormente encontram-se especificadas no Manual de Funcionamento do CAO, o qual foi apresentado e disponibilizado a todos os colaboradores.

Capítulo X

Cessação da frequência do CAO

1. A frequência no CAO de qualquer utente poderá cessar quando houver:
 - Incumprimento das normas e das regras estabelecidas neste regulamento;
 - Inadaptação do utente aos serviços ou ainda em outras condições que ponham em causa a segurança do próprio e dos outros;
 - Insatisfação do utente ou do seu representante legal com os serviços prestados;
 - Se agravarem as condições físicas ou psíquicas que imponham a sua saída para estruturas mais adequadas;
 - Por outras circunstâncias previstas na lei.
2. A rescisão por iniciativa da instituição tem que ser comunicada ao utente, responsável familiar, no prazo de 30 dias por documento escrito devendo dela constar a respetiva justificação.
3. A rescisão por iniciativa do utente tem que ser comunicada à direção da Fundação com antecedência de 30 dias por documento escrito devendo dela constar a respetiva justificação.

Capítulo XI

Disposições complementares

A Fundação não se responsabiliza pelo extravio ou dano de bens e valores que os utentes tragam para a instituição.

Capítulo XII

Vigência e casos omissos

O presente Regulamento Interno do CAO revoga o anterior e entrará em vigor a partir de 01 de março de 2016 podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.

Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.

Cabeceiras de Basto, 29 de fevereiro de 2016

Presidente do Conselho de Administração

Jorge Agostinho Borges Machado, Dr.

Declaração

O responsável/encarregado de educação do utente do CAO
....., declara que tomou
conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo
qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir as normas nele constantes.

....., de de 20.....