







Regulamento Interno



Centro de Atividades Ocupacionais Léa Nobre

ADM ESTRELA – Associação Social e Desenvolvimento

Morada: Rua António Silva Gouveia, Nº27, 6400-303, Pinhel Contatos: 967139200/ 271027637

Serviços Administrativos: 271200870/271221579 Correio Eletrónico: admestrela@admestrela.pt





REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO) CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS Artigo 1.º ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A ADM Estrela – Associação Social e Desenvolvimento, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, de âmbito nacional e transnacional, com sede em Vale de Estrela, Concelho da Guarda, que desenvolve atividades nas áreas de Infância, Juventude, Invalidez, Reabilitação, Terceira Idade, Família e Comunidade.

Na área da reabilitação insere-se o Centro de Atividades Ocupacionais *Léa Nobre* para o qual há um acordo de cooperação, celebrado com Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda, alvo de revisão em 31/05/2016. Esta valência pretende ser uma resposta efetiva às necessidades específicas dos/das jovens e adultos/as com deficiência mental e/ou física moderada, com idade entre os 16 e os 55 anos, proporcionando-lhes diversas atividades, nomeadamente na área vocacional, pedagógica e terapêutica, com o objetivo de criar condições idóneas, tanto para a resolução de problemas da esfera pessoal, familiar e social dos/as clientes como para a estimulação da sua autoestima, explorando, desenvolvendo e valorizando as suas potencialidades.

Artigo 2.º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Centro de Atividades Ocupacionais é uma resposta social que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência, fomentando o desenvolvimento das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral (decreto de lei nº 18/89 de 11 de janeiro) e rege-se pelo estipulado no/a:

- a) Lei n.º 76/2015 de 28 de julho altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro aprova o estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º196-A/2015, de julho Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de contratualização com as instituições, tendo em conta as especificidades no domínio da Segurança Social e revoga o Despacho Normativo n.º75/92, de 20 de maio;
- c) 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 contra-ordenacional;
- d) Portaria 432/2006 Regulamentação das atividades desenvolvidas nos CAO;
- e) Despacho nº52/SESS/90, de 16 de Julho define as regras respeitantes aos Centros de Atividades Ocupacionais;
- f) Decreto-Lei nº18/89, de 11 de janeiro Regulamenta o funcionamento dos Centros de Atividades Ocupacionais;





- g) Acordo de Cooperação CAO celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda revisto em 31/05/2016;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Regulamento Europeu 2016/679 de 27 de abril 2016 Estabelece as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e livre circulação de dados.

Artigo 3.º

ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO

A ADM Estrela – Ação Social e Desenvolvimento é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de âmbito nacional, intervindo sobretudo no Distrito da Guarda, com sede em Vale de Estrela, fundada em Dezembro de 1989. Neste sentido, empenha-se em assegurar que os serviços são disponibilizados na localização mais conveniente para os/as clientes, procurando centrá-los nas suas instalações ou noutras localizações dentro da área de intervenção indicada, sendo o âmbito de atuação da resposta social Centro de Atividades Ocupacionais *Léa Nobre* a concelhia de Pinhel.

Artigo 4.º

OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes e demais interessados/as;
- Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social do Centro de Atividades Ocupacionais;
- c) Promover a participação ativa dos/as clientes ou seus/suas representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Artigo 5.º

OBJETIVOS DO CAO

Esta resposta social tem como finalidade, proporcionar atividades socialmente úteis, terapêuticas e apoio pedagógico para jovens e adultos/as, com deficiência mental e/ou física moderada, com idade entre os 16 e os 55 anos. São os objetivos fundamentais do CAO:

- 1. Estimular e facilitar o desenvolvimento das capacidades e competências;
- 2. Promover estratégias de reforço de auto-estima e de autonomia pessoal e social;
- 3. Privilegiar a interação com a família e com a comunidade, no sentido de uma integração social das pessoas com deficiência;
- 4. Promover o encaminhamento, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional;
- 5. Proporcionar a aquisição de técnicas básicas que facilitem ao/à cliente a sua inserção no meio a que pertence, visando a sua autonomia;





- 6. Desenvolver a consciência de si próprio/a e da sua autoconfiança, estimular valores e atitudes, melhorar o comportamento com o outro;
- 7. Assegurar uma formação geral aos clientes desenvolvendo os seus interesses e aptidões, tendo em vista a sua realização individual em harmonia com o grupo social em que se inserem;
- 8. Proporcionar atitudes e hábitos positivos, aproveitando ao máximo as capacidades físicas e inteletuais de cada pessoa, tendo em vista a sua integração nas áreas profissionais e no meio social;
- Maximizar as capacidades e competências de cada cliente, uma vez que a insuficiente oferta do mercado de trabalho para pessoas com deficiência representa o desafio de dar uma resposta na preparação de cada um/a deles/as para um trabalho concreto, contribuindo assim para a sua realização profissional;
- Promover a participação ativa dos/as clientes, bem como dos seus representantes legais ao nível da gestão do CAO;
- 11. Pretende-se também prevenir situações de discriminação, através de uma atuação que favoreça a integração da pessoa deficiente na sociedade e, por outro lado, sensibilizar a comunidade para a convivência com a diferença e a valorização do/a deficiente como um ser humano que, apesar de apresentar algumas limitações, tem também muitas potencialidades e qualidades.

Artigo 6.º

SISTEMA DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS TRATOS E DISCRIMINAÇÃO

A ADM Estrela tem implementado um Sistema de Gestão e Prevenção de situações de Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação de todos/as os/as seus/suas clientes e colaboradores/as que, numa lógica fortemente preventiva (prevenir os fatores de risco e promover os fatores de proteção), orienta as decisões e comportamentos internos nesta área, permitindo desenvolver formas de intervenção bem definidas e programadas, através das quais pretendemos reforçar a confiança na efetivação dos direitos das pessoas. Os procedimentos associados ao Sistema encontram-se compilados num Manual disponível para consulta em todas as respostas sociais, onde se encontra incluída a Lista de Indicadores de Violência em Respostas Sociais, a usar como instrumento de observação e avaliação para posterior tratamento de eventuais situações problemáticas identificadas.

Artigo 7.º AUTODETERMINAÇÃO

A autodeterminação representa um conjunto de comportamentos e habilidades que dotam a pessoa da capacidade de ser o *agente causal* em relação ao seu futuro. A ADM Estrela empenha-se no fomento da autodeterminação dos/as seus/suas clientes tendo, para esse efeito, implementados mecanismos práticos estruturados, suportados numa visão holística do/a cliente e, consequentemente, da relação a estabelecer com o/a mesmo/a. Na prossecução do exposto, a programação de atividades privilegia o meio comunitário





como lugar de pertença da pessoa, que é continuamente convidada a manifestar-se relativamente à qualidade e desenvolvimento dos serviços prestados, ora em espaço próprio de atendimento, ora por meio de sugestões (caixa de sugestões) ou, ainda, através do preenchimento de questionários de satisfação, com carácter anual. O objetivo central desta abordagem é capacitar o/a cliente e proporcionar-lhe a liberdade de escolha e decisão relativas à sua pessoa nas várias áreas da vida em sociedade, dentro e fora da instituição, nas grandes opções (política e a religiosa, o desenvolvimento económico, social e cultural) como nas escolhas quotidianas (as preferências e escolhas do dia-a-dia).

Artigo 8.º POLITICA DE PROTEÇÃO DE DADOS

A ADM Estrela sempre regulou toda a sua atividade pelo mais absoluto respeito da privacidade de todos/as os/as seus/suas clientes e familiares, associados/as, colaboradores/as, parceiros, fornecedores e demais agentes que beneficia e/ou com os/as quais colabora. Nesta medida, a ADM Estrela tem definida uma Política de Proteção de Dados (PPD) que responde eficazmente a todos os preceitos éticos e legais, tal como definido pelo nº 2 do Art.º 24º do Regulamento Europeu 2016/679, de 27 de abril de 2016.

O objetivo da Política de Proteção de Dados é o de estabelecer uma orientação para a ação que garanta um nível de proteção de dados que atenda não só à legislação em vigor, mas também às necessidades dos clientes e respetivos processos de trabalho obrigatórios na Organização. Nos termos do exposto, a PPD da ADM Estrela orienta, enquadra e informa toda a ação institucional, definindo procedimentos de carácter obrigatório, princípios de atuação, direitos e obrigações.

Os dados pessoais de todos/as os/as clientes da ADM Estrela (incluindo os dados de encarregados/as de educação, significativos/as e/ou representantes legais) são tratados de acordo com o supracitado Regulamento e demais legislação e toda a atividade profissional dos/as colaboradores/as da ADM Estrela se regula pelo respeito da privacidade dos/as seus/suas clientes, em estreita observância quer do Código de Ética e Conduta de Colaboradores/as, quer da Politica da Proteção de Dados.

A Política de Proteção de Dados da ADM Estrela encontra-se disponível para consulta em todas as respostas sociais e serviços da Instituição, bem como no sítio www.admestrela.pt.

CAPITULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS CLIENTES Artigo 9.º CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1. São consideradas condições de admissão no CAO *Léa Nobre* (Desp. 52/SESS/90 de 16 de Julho):
 - a) Pessoa com deficiência mental e/ou física moderada sem comorbilidade com doença psiquiátrica;
 - b) Ter idade entre os 16 e os 55 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva de harmonia com a legislação e orientações técnicas/ normativos em vigor;
 - c) Residir de preferência na área geográfica de atuação da Instituição.
- 2. Admissão dos/as clientes:





- a) Existência de vaga;
- b) Idade entre os 16 e os 55 anos;
- c) Pessoa com deficiência e/ou incapacidade devidamente comprovada;
- d) Grau de dependência compatível com as condições físicas e recursos existentes;
- e) A concordância da família e/ou representante legal com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição;
- f) Autorização da informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente.
- 3. Excecionalmente poderão ser admitidos clientes que não reúnam as condições previstas na alínea a) do n.º1 do presente artigo, desde que da avaliação técnica efetuada resultem conclusões favoráveis à integração do/a cliente, sempre mediante a apresentação de documentos probatórios da situação de disfuncionalidade.

Artigo 10.º INSCRIÇÃO

- 1. Para efeitos de admissão o/a cliente e/ou representante legal deverá candidatar-se através do preenchimento do Perfil de Entrada que constitui parte integrante do processo individual do/a cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão do/a cliente, familiar e/ou representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema do/a cliente, familiar e/ou do seu representante legal, quando necessário;
 - c) Cartão do serviço nacional de saúde ou outro subsistema do/a cliente, familiar e/ou do seu representante legal, quando necessário;
 - d) Cartão do contribuinte do/a cliente, familiar e/ou do seu representante legal, quando necessário;
 - e) Boletim das vacinas;
 - f) Duas fotografias do/a cliente;
 - g) Declaração do médico de família comprovando que o/a cliente pode frequentar a valência e não sofre de doença infectocontagiosa;
 - h) Declaração do médico em como o/a cliente sofre ou não sofre de doença crónica;
 - i) Informação médica (dieta/medicação/alergias e outros);
 - j) Declaração médica de impossibilidade / possibilidade de realização de atividades físicas;
 - k) Relatório de Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência, nomeadamente o Atestado Médico de Incapacidade Multiuso ou Relatório do Centro de Recursos;
 - Comprovativo dos rendimentos do/a cliente e do agregado familiar, quando necessários (Por ex. declaração do IRS referente ao ano anterior ao da matrícula e se não possuir esta declaração deverá entregar uma Declaração da Repartição das Finanças comprovando a não obrigatoriedade da apresentação da mesma);





- m) Últimos 3 recibos do vencimento, ou outro meio de subsistência (RSI, subsídio de desemprego, pensões de sobrevivência, invalidez e reforma);
- n) Cópia do documento da renda da casa ou empréstimo de habitação;
- o) Cópia do documento comprovativo das despesas com o transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- p) Cópia do documento comprovativo das despesas de saúde de uso continuado no caso de doença crónica;
- q) Certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela (quando aplicável);
- r) Declaração assinada pelo/a cliente, familiar e/ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do/a cliente.
- 2. O horário de atendimento para inscrição decorre de 2.ª a 6.ª feira das 09h00 às 17h00.
- 3. As inscrições e suas eventuais renovações podem ocorrer durante todo o ano civil, sob pena de, por inexistência de vagas suficientes, virem a ser arquivadas e não consideradas para efeitos de admissão.
- 4. O Perfil de Entrada, disponível nesta Instituição, e os documentos solicitados no mesmo, referidos no número anterior deverão ser entregues ao/à Diretor/a Técnica do CAO.
- 5. Caso se verifique uma admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Assiste à Direção da ADM Estrela e, subsidiariamente, à Direção Técnica do CAO a presunção da veracidade das declarações prestadas pelo/a candidato/a aquando da inscrição.

Artigo 11.º

LISTAS DE ESPERA

Os/as clientes que, apesar de reunirem condições de admissão, não tenham vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Tal facto é comunicado ao/a candidato/a, ou ao/a seu/sua significativo/representante legal, através de carta, contacto telefónico ou correio eletrónico.

A inscrição do/a potencial cliente fica automaticamente sem efeito após um ano em Lista de Espera se não se verificar contacto entre as partes intervenientes.

Artigo 12.º

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

REQUISITOS DE ADMISSIBILIDADE

- A Instituição deve verificar se pode ou não dar resposta face ao estado de saúde físico e psíquico do/a candidato/a, caso o estado de saúde físico e psíquico ponha em causa o bom funcionamento da Instituição e em perigo o bem-estar dos restantes clientes, sendo este requisito suficiente da não admissibilidade.
- 2. Deve haver manifestação de interesse por parte do/a candidato/a.





Critérios de priorização dos/as candidatos/as

- Famílias/indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- · Residência na concelhia da resposta social;
- · Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social;
- Familiar e/ou próprio a frequentar outros serviços da Instituição;
- Ausência ou impossibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
- · Risco de isolamento social.

São considerados como critérios de desempate a área de residência no concelho.

Artigo 13.º

ADMISSÃO

- 1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Equipa Técnica do CAO, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada nas condições e nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
- 2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica do CAO, salvo situações especiais (ex.: situações de urgência), colocadas à consideração da Direção ou de pessoa por esta designada.
- 3. A decisão deve ser comunicada ao/a cliente, familiar e/ ou representante legal no prazo de 15 dias;
- 4. Após decisão de admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, o estudo e diagnóstico da problemática, bem como a operacionalização e acompanhamento dos serviços a prestar;
- 5. Em situações de emergência, a admissão tem um caráter provisório necessitando do parecer do Diretor/a Técnico/a e autorização da Direção da Instituição, com os procedimentos similares às outras situações;
- 6. No ato da admissão é devido o pagamento da 1.ª comparticipação familiar;
- 7. Os candidatos que reúnam as condições para admissão, mas que não seja possível admitir por falta de vagas, ficam inscritos ficando o seu processo arquivado em Lista de Espera, não havendo qualquer prioridade na admissão. Tal deve ser comunicado ao/à candidato/a, familiar e/ou representante legal, através de carta, contacto telefónico ou correio eletrónico.

Artigo 14.º

COMPORTAMENTO

- 1. O comportamento do/a cliente pode configurar motivo para a rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços celebrado, nas seguintes situações:
 - a) O/a cliente exibe uma conduta grave de desrespeito pelas normas, direitos e garantias de outras pessoas (clientes ou colaboradores/as);
 - b) O/a cliente adota comportamentos manifestamente abusivos e/ou discriminatórios face a terceiros (clientes ou colaboradores/as);





- c) O/a cliente viola ostensivamente as instruções recebidas e/ou as normas de funcionamento da Resposta Social e, muito especificamente, as que se referem à segurança física e/ou emocional do/a próprio/a ou de terceiras pessoas;
- d) O/a cliente opõe-se ostensivamente por conduta omissa, como por exemplo através de faltas frequentes, às orientações prestadas pela equipa da resposta social;
- e) O/a cliente assume comportamentos de agressividade física, verbal ou coberta (engano ou manipulação) que atentem contra a integridade do/a próprio/a ou de terceiras pessoas;
- f) O/a cliente adota atitudes e/ou comportamentos que, pela sua gravidade, intensidade e duração comprometem a prestação de serviços.
- 2. Todas as situações previstas nas alíneas a) a f) do número anterior devem ser objeto de registo no processo individual do/a cliente, com informação (verbal ou escrita) aos significativos e/ou representantes legais;
- 3. As situações previstas nas alíneas a) a f) do número 1 podem, pela sua gravidade, intensidade e duração motivar a convocatória de uma reunião entre os/as responsáveis pelo/a cliente e a Instituição, sem prejuízo de registo no processo individual do/a cliente.
- 4. Assiste à ADM Estrela o direito de rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços sempre que alguma das situações previstas nas alíneas a) a f) do número 1 seja, pela sua gravidade, intensidade ou duração, especialmente ofensiva para o/a próprio/a cliente, para terceiras pessoas ou para a imagem da própria Instituição.

Artigo 15.º

ACOLHIMENTO DE NOVOS/AS CLIENTES

- 1. O acolhimento dos novos clientes tem como referência os seguintes procedimentos:
 - a) Planeamento, organização, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao cliente;
 - b) Apresentação da equipa prestadora de cuidados e serviços;
 - c) Definição das regras de funcionamento do CAO, bem como os direitos e deveres de ambas as partes;
 - d) Realização do inventário de bens do/a cliente;
 - e) Apresentação de espaços e equipamentos;
 - f) Elaboração do relatório de acolhimento do/a cliente, após 30 dias, que será arquivado no processo individual.
- 2. Se ocorrer inadaptação por parte do/a cliente, deve realizar-se uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando-se os fatores e situações que potenciaram a mesma. Após este processo devem procurar-se soluções de forma a ultrapassar constrangimentos, estabelecendo novos procedimentos e objetivos de intervenção. Se a inadaptação continuar, deve ser dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.





Artigo 16.º

PROCESSO INDIVIDUAL

- 1. O processo individual do/a cliente, numerado sequencialmente e de acesso restrito e limitado aos/às colaboradores/as de acordo com a sua competência profissional, é constituído por um conjunto de documentos, contendo:
 - a) Perfil de Entrada, onde constam dados pessoais do/a cliente, do seu representante legal e do agregado familiar, quando aplicável, situação económica e a capitação, bem como a anamnese geral do/a candidato/a;
 - b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - c) Documentação solicitada constante no Artigo 10.º deste Regulamento Interno;
 - d) Folha de Capitação;
 - e) Relatório de análise, hierarquização e aprovação dos/as candidatos/as;
 - f) Carta de admissão;
 - g) Contrato relativo à prestação de serviços;
 - h) Cartas de consentimento e termos de responsabilidade;
 - i) Programa de Acolhimento;
 - j) Relatório de Acolhimento;
 - k) Plano Individual de Cuidados;
 - Avaliação das necessidades e potenciais do/a cliente;
 - m) Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva revisão;
 - n) Relatórios de monitorização e avaliação do PDI;
 - o) Processo Clínico (com indicação do médico assistente, informação médica pormenorizada, relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
 - p) Ficha de Ocorrência de Incidentes;
 - g) Registo de Comportamentos e Saídas;
 - r) Documento de registo de movimentos de bens que pela sua natureza, importância ou valor, exijam uma correta administração, que será feita em condições de segurança e privacidade (Conta Corrente e Lista de Bens do/a Cliente);
 - s) Outros elementos considerados necessários.
- 2. O processo individual do/a Cliente é objeto de atualização regular e a sua tramitação, que inclui o acesso, arquivamento e destruição, obedece ao estipulado pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável.
- 3. As finalidades, prazos, operações, limitações, princípios e licitudes de tratamento de dados pessoais pela ADM Estrela estão apresentadas e definidas nos Critérios de Confidencialidade, documento integrante do processo individual do/a Cliente.

Artigo 17.º CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS





- 1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o/a cliente e seus familiares e, quando se verifique, representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
- 2. É entregue um exemplar do contrato ao/à cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 3. Qualquer alteração ao mesmo é realizada por mútuo consentimento, mediante Adenda ao respetivo contrato e assinada pelas partes.

CAPITULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO Artigo 18.º INSTALAÇÕES

O Centro de Atividades Ocupacionais está sedeado em Pinhel, na rua Silva Gouveia N.º27, podendo determinadas atividades decorrer em outros locais, de acordo com as necessidades/solicitações dos/as clientes/significativos.

Artigo 19.º CAPACIDADE

A capacidade do Centro de Atividades Ocupacionais (C.A.O.) é de 26 pessoas, com acordo de cooperação para 26 clientes.

Artigo 20.º AFIXAÇÃO DE DOCUMENTOS

O CAO tem afixado em local visível os seguintes documentos:

- a) Alvará de funcionamento;
- b) Identificação dos Corpos Dirigentes;
- c) Identificação da Direção Técnica;
- d) Mapa de pessoal e respetivo horário;
- e) Mapa de férias de pessoal;
- f) Regulamento interno da instituição;
- g) Regulamento interno da resposta social;
- h) Mapa semanal de ementas;
- Tabela de Comparticipação Familiar;
- j) Critérios de determinação da Comparticipação Familiar;
- k) Minuta do Contrato de Prestação de Serviços;
- I) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
- m) Valor da Comparticipação da Segurança Social nas despesas de funcionamento;
- n) Indicação da existência de Livro de Reclamações;
- o) Horário de funcionamento da resposta social;
- p) Horário de atendimento da resposta social;
- q) Horário das atividades;
- r) Plano de Atividades da Instituição;





- s) Plano de Atividades da resposta social;
- t) Outros documentos considerados importantes.

Artigo 21.º

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- 1. O CAO funciona de Segunda a Sexta-Feira das 9h00 às 18h00.
- 2. Está encerrado aos Sábados, Domingos, Feriados Nacionais e Municipais, bem como dias de cedência por deliberação da Direção da Instituição. Pode, no entanto, justificar-se a necessidade de abertura nestes dias caso se realize atividades de caráter extraordinário.
- 3. O horário de funcionamento da Direção Técnica é das 10h00 às 17h00 nos dias úteis.
- 4. O CAO de Pinhel poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfeções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao/à cliente ou ao seu representante legal o mais antecipadamente possível.

Artigo 22.º

CÁLCULO DO RENDIMENTO Per Capita

 O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com o disposto na Circular Normativa nº4/2014 de 16 de dezembro da Direção Geral da Segurança Social(DGSS), com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os elementos constantes no Quadro I do presente Regulamento.

Quadro I - Indicativo dos elementos a ter em conta para o cálculo per capita

Agregado Familiar Rendimentos do Agregado Familiar





Considera-se agregado familiar:

- 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 confinados por decisão judicial ou administrativa ou doente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideramse os sequintes rendimentos*:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores do Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- *Quando aplicável
- 1) Para os 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.
- 2) Consideram-se Rendimentos do Agregado Familiar para efeitos da alínea c), as 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 fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 3) Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
- 4) Sempre que desses imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
- 5) O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 6) Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no parágrafo seguinte.
- 7) Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- 8) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Despesas Fixas do Agregado Familiar





Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Rendas de casa ou prestações devidas pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Artigo 23.º

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar referente à prestação de serviços é calculada mediante a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, e em concordância com a seguinte tabela:

DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR NO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (de acordo com a Circular nº 4 de 16 de dezembro de 2014 e da Portaria n.º 196-A/2015 de julho – Direção Geral de Segurança Social)

RESPOSTA SOCIAL	PERCENTAGEM MÁXIMA DE RENDIMENTO PER CAPITA	Serviços Incluídos 40 %	SERVIÇOS INCLUÍDOS 40% + 15% TRATAMENTO ROUPA	SERVIÇOS INCLUÍDOS 40% + 10% HIGIENE CORPORAL	SERVIÇOS INCLUÍDOS 40% + 5% OUTROS DIVERSOS	Serviços incluídos 65%
CAO (Isolado)	65%		Acolhimento.			Acolhimento, Alimentação horário CAO,
CAO e Lar Residencial	40% (CAO) + 60% (LR) =100%	Acolhimento, Alimentação horário CAO, transporte no perímetro da cidade de Pinhel, Atividades Pedagógicas, Atividades Socialmente Úteis, Atividades Sócio Terapêuticas	Alimentação horário CAO, transporte no perímetro da cidade de Pinhel, Atividades Pedagógicas, Atividades Socialmente Úteis, Atividades Sócio Terapêuticas e Tratamento de Roupa	Acolhimento, Alimentação horário CAO, transporte no perímetro da cidade de Pinhel, Atividades Pedagógicas, Atividades Socialmente Úteis, Atividades Sócio Terapêuticas e Higiene Corporal	Acolhimento, Alimentação horário CAO, transporte no perímetro da cidade de Pinhel, Atividades Pedagógicas, Atividades Socialmente Úteis, Atividades Sócio Terapêuticas e outros (diversos)	Transporte no perímetro da cidade de Pinhel, Atividades Pedagógicas, Atividades Socialmente Úteis, Atividades Sócio Terapêuticas Higiene Corporal, Tratamento de Roupa, Refeições extra horário CAO

O valor da comparticipação financeira da Segurança Social é um montante variável, concedido pela Segurança Social às instituições com acordo de cooperação, para apoio ao funcionamento de uma resposta social. A comparticipação familiar é um montante variável, pago pelos/as clientes e ou pelas famílias pela utilização de uma resposta social, em função dos serviços contratualizados e dos rendimentos disponíveis do agregado familiar.





- 2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º2 do Artigo 17.º (Despesas Fixas do Agregado Familiar) é definido como limite máximo do total da despesa o valor referente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é tido em conta o valor real da despesa;
- 3. No que respeita à prova dos rendimentos:
 - a) É efetuada através da apresentação da declaração de IRS com nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Quando ocorrerem dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos, ou na ausência de entrega dos mesmos, a Instituição estabelece um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- 4. A prova das despesas fixas é efetuada mediante apresentação de comprovativos das mesmas;
- 5. Em caso de alteração à tabela em vigor, será dado conhecimento por carta, até 30 dias antes da data da sua aplicação;
- 6. A comparticipação familiar referente à prestação de serviços é calculada mediante a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados.

Artigo 24.º

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- O valor máximo da comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do/a cliente, no ano anterior, calculado de acordo com as despesas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- 2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que se verifiquem alterações, essencialmente no rendimento *per capita* e nos cuidados a prestar.

Artigo 25.º

PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES

- O pagamento da comparticipação familiar será efetuado todos os meses até ao dia oito de cada mês ou no dia útil imediatamente seguinte. Excetuando o mês da admissão, em que o pagamento será efetuado no dia da integração;
- 2. Quando o/a cliente tiver um ou mais familiares a frequentar a mesma Instituição em simultâneo beneficiará do desconto de 20% na comparticipação familiar;
- 3. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias a Instituição emitirá um aviso para regularização da situação num prazo máximo de 8 dias;
- 4. Existindo dívidas de 2 meses, será emitido um segundo aviso informando de um agravamento de 20% ao valor da comparticipação e será alertado para o facto de que após 10 dias a Instituição poderá suspender a permanência do/a cliente até à liquidação do montante em divida, após ser realizada uma análise individual do caso;
- 5. A suspensão temporária dos serviços passará a definitiva após 4 meses do envio do aviso final para regularização da situação;





6. Qualquer situação atrás descrita poderá vir a ser analisada e modificado o procedimento, por decisão da Direção Geral da ADM Estrela, tendo que para o efeito o/a cliente comprovar a situação de carência sócio económica.

Artigo 26.º

DESCONTO OU ISENÇÃO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

A possibilidade de desconto ou isenção de Comparticipação Familiar podem ser considerados sempre que se verificarem as seguintes situações:

- Contexto e condição socioeconómica do agregado familiar desfavorável de acordo com parecer de Relatório Social, condição que pode promover desconto ou mesmo isenção, de caráter temporário, da comparticipação familiar;
- 2. Se o/a cliente, por qualquer motivo, desde que devidamente fundamentado, faltar à Instituição por um período superior a 15 dias consecutivos no mês, pagará 90% da comparticipação familiar, ou seja beneficiará de um desconto de 10%;
- 3. Admissão na resposta social na última semana do mês ou saída da resposta social na primeira semana do mês, situações que justificam a isenção da comparticipação familiar;
- 4. Admissões ou saídas da resposta social em meados do mês pressupõem um cálculo proporcional de acordo com a frequência diária.

Artigo 27.º

COMPENSAÇÕES MONETÁRIAS

- 1. Aos clientes que, pela sua condição, estão circunscritos à estrutura de CAO, e que apesar das suas limitações consigam realizar determinadas tarefas específicas (com a devida supervisão), dependendo da eficácia com que as realizem, e de acordo com o Artigo 8.º da Portaria 432/2006 de 3 de maio, que regula o exercício das atividades socialmente úteis, poderá haver direito a uma compensação monetária, de acordo com os seguintes pressupostos:
- 2. A compensação monetária mensal a atribuir aos clientes do CAO é calculada em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente ao da pensão social. A acrescentar que tal é concedida tendo em conta uma percentagem sobre o valor da venda do artigo/ produto.
- 3. No cálculo da compensação monetária a atribuir aos clientes tem-se em conta, designadamente:
 - a) A natureza e o período de duração das atividades ou tarefas;
 - b) A eficácia das atividades ou tarefas desenvolvidas.
- 4. No caso de não se verificar a condição referida na alínea b) do número anterior, pode atribuir-se aos clientes uma compensação monetária não superior a 10% do valor da pensão social, quando aplicável.
- 5. 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.
- 6. As compensações monetárias pagas aos clientes constam de um registo para o efeito.





7. Tendo em conta que os trabalhos executados são pontuais e não há uma produção quantitativa a ponderar, tais compensações são variáveis e dependem do desempenho dos clientes. Para além da vertente economicista, pretendem ser uma motivação para a prática eficaz.

Artigo 28.º

INDICADORES DE PESSOAL

O funcionamento do CAO é assegurado por uma equipa multidisciplinar adequada ao número dos respetivos utilizadores, em harmonia com o estabelecido na Despacho 52/SESS/90 e no respetivo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda. A adequação dos recursos humanos vai em encontro às necessidades detetadas pela equipa técnica, face às problemáticas dos/as clientes. O quadro de pessoal afeto ao CAO está afixado em local visível, em *placard* apropriado, para consulta e identificação do número de recursos humanos bem como o seu conteúdo funcional, de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 29.º

DIREÇÃO E COORDENAÇÃO TÉCNICA

- 1. A Direção e Coordenação Técnica do CAO competem a técnicos/as, cujo nome, formação e conteúdo funcional está afixado em local visível e a quem compete a responsabilidade de dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade, perante a Direção Geral da ADM Estrela, do funcionamento geral do mesmo. Compete-lhe também a função de gerir os recursos humanos e a verificação de necessidades a este nível, dando conta deste facto à Direção Geral da Instituição.
- 2. O/A Diretor/a Técnico/a é substituído/a nas suas ausências e impedimentos por/pela Coordenador/a da Resposta Social, facto indicado no quadro de pessoal.

Artigo 30.º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO /A CLIENTE

- 1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por frequência noutra resposta social da Instituição ou por morte do/a cliente;
- 2. Por denúncia, o/a cliente tem de informar a Instituição, 30 dias antes de abandonar esta resposta social e proceder-se-á à rescisão do contrato de prestação de serviços.

Artigo 31.º

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO

A Instituição reserva-se o direito de cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

- a) Quando o/a cliente apresentar sistematicamente problemas de comportamento ou de inadaptação ao CAO, que perturbe e comprometa o normal funcionamento da resposta social;
- b) Quando o/a cliente, de forma reiterada, viole sistematicamente as regras constantes do Regulamento Interno;





- Quando, de uma forma reiterada, ponha em causa o relacionamento com os outros utilizadores do CAO;
- d) Quando por virtude do agravamento do estado de saúde necessite de cuidados especiais que o CAO não tenha condições de satisfazer;

Quando não forem cumpridas as obrigações de pagamento da comparticipação familiar

Artigo 32.º

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

- 1. O CAO dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que serve para registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social;
- 2. Está à disposição para consulta da Direção Técnica, na sala dos colaboradores, sendo consultado pela Direção Técnica assiduamente.

Artigo 33.º

LIVRO DE RECLAMAÇÕES E ENCAMINHAMENTO DE SUGESTÕES

- 1. Nos termos da legislação em vigor, a ADM Estrela possui Livro de Reclamações, podendo este ser solicitado sempre que desejado pelo/a cliente, familiar e/ou representante legal.
- 2. As sugestões devem ser dirigidas por escrito à Direção Técnica e à Direção Geral da ADM Estrela para serem examinadas.

Artigo 34.º

PROCEDIMENTOS EM CASO DE EMERGÊNCIA

Em situação de emergência por acidente ou doença súbita, na ausência do/a significativo/representante legal, o/a colaborador/a que detetar a situação deve seguir os procedimentos já estabelecidos pela Instituição, acompanhar o/a cliente à unidade de saúde mais próxima (caso se justifique) e aguardar a chegada do/a significativo/a.

Artigo 35.º

SEGURO OBRIGATÓRIO

A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todos/as os/as clientes que frequentam esta resposta social. O referido seguro não abrange objetos pessoais que os/as clientes possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos ortodônticos, ajudas técnicas, objetos de ouro, bens pessoais, telemóvel, tablete, mp3/mp4, de entre outros.

CAPITULO IV- PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS Artigo 36.º

ALIMENTAÇÃO

1. O CAO fornece aos clientes três refeições diárias (Pequeno almoço, almoço e lanche);





- O regime de alimentação obedece às normas nutricionais para pessoas adultas e sempre que a situação justifique efetuar-se-á um regime de alimentação especial, como por exemplo dieta, de cumprimento obrigatório, sempre que prescrita pelo/a médico/a;
- 3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado no refeitório, em local visível e adequado.

Artigo 37.º

CUIDADOS DE SAÚDE

- A deteção de situações de doença durante a frequência do CAO, dará obrigatoriamente lugar a comunicação ao/a significativo/representante legal, devendo estes, caso a isso sejam solicitados pelos responsáveis, acorrer de imediato à Instituição a fim de efetuarem as diligências que se considerarem necessárias ao rápido encaminhamento do/a cliente a tratamento adequado;
- Em caso de queda, acidente ou situação análoga ocorrida durante a frequência desta Resposta Social, o/a cliente em causa será encaminhado/a para a unidade de saúde mais próxima, sendo este facto comunicado ao/à significativo/a /representante legal, logo que possível, pelos meios adequados;
- 3. Quando necessária a administração de quaisquer medicamentos aos clientes, deverão os significativos/representante legais entregar os medicamentos ao/a colaborador/a responsável com a indicação da terapêutica a administrar;
- 4. O regresso do/a cliente que tenha apresentado a situação descrita no número anterior só poderá processar-se mediante a apresentação de declaração médica comprovando o seu restabelecimento e a inexistência de qualquer risco de contágio.

Artigo 38.º

SERVIÇOS PRESTADOS

- 1. O CAO presta os seguintes serviços:
 - ✓ Acolhimento diurno dos clientes, dentro do horário indicado;
 - ✓ Alimentação (pequeno almoço, almoço e lanche);
 - ✓ Transporte no perímetro da cidade de Pinhel (num raio de 5km);
 - ✓ Transporte excecional;
 - ✓ Atividades Pedagógicas;
 - ✓ Atividades Socialmente Úteis;
 - √ Atividades Sócio Terapêuticas;
 - ✓ Atividades Extras;
 - ✓ Visitas e atividades ao exterior.
- 2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da inteira responsabilidade da Direção Técnica;
- 3. Os passeios poderão ter caráter gratuito ou necessitar de comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes, famílias e/ou representantes legais;





- 4. É sempre necessária autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando não tenham competência de decisão, quando são previstos passeios ou deslocações em grupo, podendo ser feita uma autorização que contemple todos os passeios previstos;
- 5. Os passeios e/ou deslocações são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição;
- 6. Os/As clientes são sempre convocados/as convidados/as para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras instituições da região, estando o transporte a cargo da Instituição.
- **7.** Estará, ainda, disponível um conjunto de atividades complementares, consideradas opcionais e sujeitas a um custo extra à comparticipação familiar estipulada e dependente de acordo entre as partes no que concerne à frequência das mesmas.

CAPITULO V - DIREITOS E DEVERES Artigo 39.º DIREITOS DOS/AS CLIENTES

São direitos dos/as clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário, e, quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades programadas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, bem como, o beneficio dos mesmos.

Artigo 40.º DEVERES DOS/AS CLIENTES

São deveres dos/as clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Centro de Atividades Ocupacionais na medida das suas capacidades,
 não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os/as funcionários/as do Centro de Atividades Ocupacionais e os Dirigentes da Instituição;





- c) Comunicar à responsável qualquer alteração de hábitos do cliente que impliquem alterações ao serviço;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para a melhoria do serviço;
- e) Evitar conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os/as clientes e um bom ambiente geral do estabelecimento;
- f) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e exibir uma boa apresentação e condição de higiene;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Atividades Ocupacionais, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente. O incumprimento deste prazo pode obrigar à liquidação da mensalidade no mês seguinte.

Artigo 41.º

DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO

- 1. São direitos da Direção da Instituição:
 - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
- 2. São direitos dos/as Colaboradores/as e Voluntários/as afetos ao Centro de atividades Ocupacionais:
 - a) Serem tratados com respeito e dignidade;
 - b) Frequentarem ações de formação adequadas;
 - c) Receberem atempadamente a remuneração acordada;
 - d) Serem ouvidos nas suas sugestões e críticas que se prendam com as funções atribuídas.





Artigo 42.º

DEVERES DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO

- 1. São deveres da Direção da Instituição:
 - a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
 - Respeito pela individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos/as clientes;
 - h) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
 - i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes.
- 2. São deveres dos/as colaboradores/as e voluntários/as afetos ao Centro de Atividades Ocupacionais:
 - a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
 - b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente;
 - c) No tratamento dos/as clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
 - d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
 - e) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
 - f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
 - g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;





- A) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.
- j) Cumprir com o estabelecido no código de Ética e Conduta da Instituição.

CAPITULO VI- DISPOSIÇÕES FINAIS Artigo 43.º

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

- 1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais, quer determinadas por normas superiores, quer por interesses internos da Instituição.
- 2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao/à cliente com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
- 3. É devida ao Instituto de Segurança Social, IP a informação, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, de eventuais alterações ao regulamento interno.
- 4. Serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

Artigo 44.º INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor.

Artigo 45.º DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

Um exemplar do regulamento interno é entregue aos/às clientes, e/ou representantes legais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Artigo 46.º

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção da ADM Estrela de 20 de junho de 2018, conforme ata nº 326, entrando em vigor 30 dias após aprovação pelas entidades competentes para o efeito.





A Direção da ADM Estrela	

Eu,social Centro de Atividades Ocupacionais declaro que:	, na qu	alidade de	cliente, da resp	osta
recebi um exemplar do Regulamento Interno.				
não aceitei a entrega de um exemplar do Regulam informações descritas no mesmo.	nento Interno n	nas tomei	conhecimento	das
Mais declaro que não tenho qualquer dúvida em cumprir ou Regulamento Interno.	fazer cumprir to	odas as no	ormas constante	s do
	Pinhel	de	de 20)
(Assinatura do/a cli	iente)			
×				
Eu,	,	na	qualidade	de
familiar/significativo/representante legal do/a cliente da resp			•	nais,
recebi um exemplar do Regulamento Interno.				
não aceitei a entrega de um exemplar do Regulam informações descritas no mesmo.	nento Interno n	nas tomei	conhecimento	das
Mais declaro que não tenho qualquer dúvida em cumprir ou Regulamento Interno.	fazer cumprir to	odas as no	ormas constante	s do
	Pinhel	de	de 20)
(Assinatura do/a familiar/significativo	/a/representant	e legal)		