



**Reglamento Interno**  
**Centro de Actividades Ocupacionales II**



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

### ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I Disposições Gerais</b> -----	4
Artº 1º Âmbito de Aplicação -----	4
Artº 2º Legislação Aplicável -----	4
Artº 3º Objectivos do Regulamento-----	4
Artº 4º Destinatários e Objectivos da resposta social-----	4
Artº 5º Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas-----	5
<b>CAPÍTULO II Processo de Admissão dos Clientes</b> -----	6
Artº 6º Condições de Admissão -----	6
Artº 7º Inscrição/Candidatura-----	6
Artº 8º Critérios de Admissão -----	7
Artº 9º Lista de Espera -----	8
Artº 10º Admissão -----	8
Artº 11º Acolhimento de Novos Clientes-----	9
Artº 12º Processo Individual-----	9
<b>CAPÍTULO III Instalações e Regras de Funcionamento</b> -----	10
Artº 13º Instalações-----	10
Artº 14º Horários de Funcionamento-----	11
Artº 15º Pagamento de Mensalidades-----	11
Artº 16º Tabela de Comparticipações Mensais-----	12
Artº 17º Compensações Monetárias aos Clientes-----	14
Artº 18º Serviço de Transporte de Refeições-----	15
Artº 19º Saúde-----	15
Artº 20º Acidentes e Doenças Súbitas-----	16
Artº 21º Situações de Negligência. Abusos e Maus-tratos -----	16
<b>CAPÍTULO IV Recursos Humanos</b> -----	17
Artº 22º Quadro de Pessoal-----	17
Artº 23º Direcção Técnica-----	18
<b>CAPÍTULO V Direitos e Deveres</b> -----	18
Artº 24º Direitos e Deveres dos Clientes-----	18
Artº 25º Direitos e Deveres dos Significativos/Representante Legal-----	19

91 X



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

<b>Artº 26º</b> Direitos e Deveres da Entidade gestora do Serviço (CERCIAG) -----	20
<b>Artº 27º</b> Direitos e Deveres dos Colaboradores -----	20
<b>Artº 28º</b> Formas de Participação-----	21
<b>Artº 29º</b> Contrato de Prestação de Serviços-----	21
<b>Artº 30º</b> Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente-----	21
<b>Artº 31º</b> Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora-----	21
<b>CAPÍTULO VI Sugestões e Reclamações</b> -----	22
<b>Artº 32º</b> Livro de Reclamações-----	22
<b>Artº 33º</b> Sistema Interno de Sugestões e Reclamações-----	22
<b>CAPÍTULO VII Disposições Finais</b> -----	22
<b>Artº 34º</b> Alterações ao Presente Regulamento-----	22
<b>Artº 35º</b> Integração de Lacunas-----	<u>22</u>
<b>Artº 36º</b> Disposições Complementares-----	23
<b>Artº 37º</b> Entrada em Vigor-----	23



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1º

##### Âmbito de Aplicação

A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL, designada por CERCIAG, com a sua última revisão em 1996 de Acordo de Cooperação para a resposta social CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, com uma capacidade de resposta para 30 clientes, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social desde 1999.

O imóvel destinado à operacionalização dos objectivos do Centro de Actividades Ocupacionais II está implementado numa estrutura construída de raiz, situado na Rua da CERCIAG, Raso de Paredes, 3750-316 Águeda, com uma capacidade para 30 clientes, rege-se pelos seguintes artigos.

#### Artigo 2º

##### Legislação Aplicável

O CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II da CERCIAG funciona de acordo com Dec. – Lei 18/89, de 11 de Janeiro, o Despacho 52/SESS/90 de 16 de Julho, Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio. Encontra-se, ainda, obrigado a cumprir o emanado pelo Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 99/2011, de 28 de Setembro e posteriormente revisto pelo Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.

#### Artigo 3º

##### Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS;
- c) Promover a participação activa dos clientes representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

#### Artigo 4º

##### Destinatários e Objectivos da resposta social

As actividades ocupacionais destinam-se a pessoas com deficiência grave, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, uma condição de empregabilidade.

## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

As actividades ocupacionais constituem uma modalidade de acção social, exercida pelo sistema de segurança social, que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência mental ou multideficiência grave/profunda, permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

As actividades ocupacionais poderão ser desenvolvidas em estruturas específicas, designadas centros de actividades ocupacionais, noutras estruturas existentes na comunidade ou no próprio domicílio.

### Artigo 5º

#### Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

O desenvolvimento das actividades/serviços é efectuado de acordo com as orientações, estratégias e níveis de desempenho definidos pela Direcção e identificados no Plano Anual de Actividades do serviço e a um nível individualizado no Plano Individual do cliente, que revê os serviços e áreas de intervenção disponibilizadas e que este irá beneficiar, tendo como objectivos responder às necessidades do cliente, assim como às suas expectativas e dos seus significativos, maximizando os seus potenciais.

O Centro de Actividades Ocupacionais disponibiliza os seguintes serviços e actividades:

- a) Serviços Técnicos e de Reabilitação;
- b) Cuidados de Saúde e Emergência;
- c) Cuidados de Higiene e Imagem;
- d) Serviço de Transporte;
- e) Serviço de Refeições;
- f) Actividades Ocupacionais;
- g) Actividades Transversais Inclusão.

As actividades desenvolvidas podem ser divididas nas seguintes tipologias:

- a) **Actividades Estritamente Ocupacionais** - Actividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias-primas em produtos finais, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente.
- b) **Actividades Socialmente Úteis** - Actividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito da prestação de serviços, dotados de utilidade social, que visam a manutenção e o desenvolvimento de competências até ao máximo potencial do cliente e a facilitação da possível transição/integração para outros contextos.
- c) **Experiências Ocupacionais no Exterior (EOE)** - Consideram-se EOE todas as actividades atrás descritas que se desenvolvem nas diversas fábricas, lojas, estabelecimentos comerciais e outros, em ambiente integrado e inclusivo. Estas actividades são formalizadas por um protocolo de cooperação entre as partes interessadas.
- d) **Actividades Transversais Inclusão** - Actividades que visam promover as competências de relacionamento interpessoal e auto-determinação/autonomia, o bem-estar, a cidadania e participação social, até ao máximo potencial do cliente: **Actividades de Desenvolvimento Pessoal**



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

**e Social** - Têm como objectivo a aprendizagem e desenvolvimento de competências de carácter pessoal, sociocultural e de cidadania, ou o reforço dessas competências já adquiridas. Face ao seu objectivo, quando previamente identificadas, são previstas no PI do cliente. **Actividades Lúdico-recreativas** - Desenvolvidas unicamente com o objectivo recreativo, pretendendo facultar aos clientes momentos e actividades de lazer.

### CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### Artigo 6º Condições de Admissão

São condições de admissão no CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II:

- a) Ser portador de deficiência mental grave ou profunda;
- b) Ter idade igual ou superior a 16 anos e não reunir as condições para empregabilidade;
- c) Residir preferencialmente na área de abrangência da resposta social (Freguesias de Águeda e limítrofes).

#### Artigo 7º Inscrição/Candidatura

Os Candidatos e/ou seus Significativos/Representantes Legais podem formalizar a candidatura presencialmente, junto dos serviços administrativos da CERCIAG, via correio normal ou via Internet (correio electrónico ou a disponibilizada na Página de Internet da CERCIAG), preenchendo para o efeito o impresso CERCIAG\_11 – Ficha de Inscrição.

No momento da aceitação da inscrição, durante o contacto presencial, será preenchida a Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos (impresso CERCIAG\_72), com o objectivo de avaliar o cumprimento dos requisitos de admissibilidade, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
- b) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão dos Significativos/Representantes Legais;
- c) Cartão de Contribuinte;
- d) Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou Pensionista;
- e) Cartão do Serviço Nacional de Saúde e/ou de subsistemas de saúde;
- f) Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência”;
- g) Relatório médico e psico-social comprovativo da situação clínica do candidato;
- h) Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;



**Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II**

- i) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Quando a ficha é recepcionada por outra via, será posteriormente efectuado contacto com o candidato/significativos/representante legal, sendo também solicitado a entrega documentos probatórios referidos no número anterior.

**Artigo 8º**  
**Crítérios de Admissão**

Serão ponderados os seguintes critérios de admissibilidade no CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II da CERCIAG:

Crítérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
A verificação da existência de uma deficiência grave, temporária ou permanente, que não permita o exercício de uma atividade produtiva	20	15	10	Profundo	Severo	Moderado
Situação socioeconómica	15	10	5	Precária	Desfavorecida	Não desfavorecida
Grau de dependência	15	10	5	Grande Dependente	Dependente	Pequeno Dependente
Situação de emergência social	15	15	15	Violência Física, Psicológica e ou Sexual		
Capacidade da rede de apoio	10	8	5	Sem acolhimento de família/cuidadores e sem cuidados básicos	Acolhimento de família/cuidadores em cuidados básicos	Com acolhimento e cuidados básicos
Situação de isolamento social	10	8	5	Isolamento social grave	Isolamento social moderado	Integrado socialmente

Aprovação - Direcção, Acta N.º 362  
Data - 13-10-2014



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

Critérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
Concelho de residência	5	5	5	Concelhos de Abrangência da CERCIAG (Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Albergaria-a-Velha e Sever do Vouga)		
Frequência de outros serviços da CERCIAG	5	3	1	Departamento de Residências	Departamento de Educação ou Departamento de Formação Profissional	Sem frequência noutros serviços
Ser familiar de outros clientes ou colaboradores da CERCIAG	5	3	1	Familiar de outro cliente	Familiar de colaborador	Sem familiares na CERCIAG

### Artigo 9º

#### Lista de Espera

Caso os candidatos que reúnem os critérios de admissibilidade mas não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, ficarão automaticamente inscritos em lista de espera, sendo-lhes comunicado por escrito, no prazo de 5 dias, a posição em que se encontram.

É ainda solicitado que devem manifestar anualmente à instituição, a sua vontade em permanecer em lista de espera. Devem ainda comunicar alterações que possam priorizar ou inviabilizar o processo de candidatura.

### Artigo 10º

#### Admissão

Formalizada a candidatura, a mesma é analisada pelo director técnico da resposta social, a quem compete aferir as condições de admissibilidade e elaborar proposta de admissão. Esta proposta será submetida à decisão da directora geral da CERCIAG.

Após a abertura de vaga e aprovação da admissão, a resposta social deve informar por escrito o candidato e no prazo de 10 dias proceder à sua admissão e abertura do processo individual.

A admissão do candidato formaliza-se com a celebração de Contrato de Prestação de Serviços, onde se encontram reflectivas as expectativas, direitos e deveres de ambas as partes, discriminado todos os direitos e deveres inerentes à prestação de serviços.

O cliente/representante legal tem ainda o direito de rescindir o contrato estabelecido com a CERCIAG, sempre que considere que esta já não satisfaz/responde às suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.





## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

No caso de situações tipificadas como urgentes, a admissão será a título provisório com o devido parecer do director técnico da resposta e a aprovação da directora geral, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

### Artigo 11º

#### Acolhimento Novos Clientes

O período de acolhimento, terá uma duração mínima de 1 mês, podendo ser prolongado até um máximo de 4 meses. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à CERCIAG, quer ao cliente/responsável legal de rescindir o contrato.

O período e acolhimento respeita as seguintes diligências:

- a) Apresentação das instalações ao cliente e Significativos/Representante Legal;
- b) Apresentação da equipa de acção directa e da equipa técnica;
- c) Apresentação do Regulamento Interno;
- d) Esclarecimento sobre as regras de funcionamento da resposta social de Centro de Actividades Ocupacionais;
- e) Avaliação das necessidades e expectativas do cliente;
- f) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados/actividades;
- g) Recolha de dados/Informação de avaliação diagnóstica;
- h) Esclarecimento sobre os direitos e deveres de ambas as partes;
- i) Elaboração de programa e relatório de acolhimento.

O cliente poderá ter em seu poder bens pessoais (além dos estritamente necessários e de uso diário), não podendo a CERCIAG ser responsável pelo seu extravio ou dano.

Nos casos de serem os próprios clientes a gerirem o seu dinheiro de bolso, a CERCIAG, apesar de manter a vigilância possível, não poderá responsabilizar-se pela sua má utilização ou desvio.

### Artigo 12º

#### Processo Individual

O Processo Individual do cliente encontra-se em local próprio, identificado e numerado, de fácil acesso à coordenação e equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. É constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Documentos de Identificação;
- c) Ficha de Admissão;



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

- d) Contrato de prestação de serviços;
- e) Declaração de cedência de dados;
- f) Ficha de cálculo de comparticipação familiar e documentos comprovativos de rendimentos;
- g) Dados de identificação, endereço e contactos de pessoa (s) de referência do cliente;
- h) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos;
- i) Informação clínica;
- j) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- k) Programa e relatório de acolhimento;
- l) Avaliações complementares;
- m) Plano Individual e respectivas avaliações e revisões;
- n) Mapa de registo de assiduidade;
- o) Registos da prestação de serviços;
- p) Registos de acompanhamento técnico;
- q) Registo de Ocorrências de situações anómalas;
- r) Correspondência;
- s) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação (ficha de actualização de dados de clientes);
- t) Outros elementos considerados relevantes.

A informação constante do processo individual é do conhecimento do cliente ou representante legal.

### CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### Artigo 13º Instalações

O CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II funciona nas instalações da CERCIAG na Rua da Cerciag, Raso de Paredes, Águeda.

As instalações são constituídas por:

- a) Secretaria e Recepção (em comum com outras respostas sociais);
- b) Salas de Serviços Técnicos e de Reabilitação;
- c) Gabinetes Técnicos;
- d) Salas de Actividades Ocupacionais;



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

- e) Ginásio;
- f) Piscina;
- g) Salas de convívio;
- h) Gabinete médico;
- i) Casas de banho e Balneários;
- j) Sala de Formação;
- k) Cozinha e refeitório;
- l) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais);
- m) Áreas de recreio exteriores.

### Artigo 14º

#### Horários de Funcionamento

O CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II contempla o desenvolvimento das suas actividades no Centro e em Estruturas da Comunidade.

Funciona em regime diurno, de segunda a sexta-feira entre as 08h00 e as 18h00, excluindo feriados.

O CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II funciona ao longo do ano sem interrupção. Nas férias dos colaboradores, o serviço é assegurado em sistema de rotatividade pelo pessoal adstrito, recorrendo-se em caso de necessidade a colaboradores de outros serviços e ao apoio do serviço de voluntariado.

O/A Director(a) Técnico(a) da resposta encontra-se disponível para atendimento presencial e telefónico, nos 5 dias da semana, das 09h00 às 17h00 e, em caso de necessidade e/ou emergência, nos restantes períodos de tempo.

### Artigo 15º

#### Pagamento de Mensalidades

O pagamento das participações deverá ser efectuado, durante o mês a que diz respeito, nos Serviços Administrativos e Financeiros da CERCIAG, através de cheque, numerário, transferência bancária ou multibanco, das 9h00 às 17h30m, nos dias úteis.

Sempre que se verifique atrasos no pagamento das participações, a situação será averiguada, podendo em consequência ser aplicada uma penalização de 10% do valor, cujo atraso é superior a 60 dias, e a prestação de serviços ser suspensa ou até cancelada, após análise da situação pela Direcção da CERCIAG.

A Direcção poderá reduzir, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares sempre que, por análise socio-económica do agregado familiar, se conclua a sua impossibilidade ou extrema dificuldade em proceder ao referido pagamento.

Excepcionalmente no mês de Agosto a participação a pagar será proporcional às semanas que frequentar a CERCIAG.



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

Qualquer ausência do cliente, quando previsível, deverá ser comunicada à CERCIAG, com o máximo de antecedência possível. A ausência do cliente terá de ser justificada, em impresso próprio ou através da apresentação de justificação dos serviços a que compareceu.

### Artigo 16º

#### Tabela de Comparticipações Mensais

A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.

A capitação devida pela frequência de Centro de Actividades Ocupacionais, é determinada pelo cálculo de apuramento do montante do rendimento *per capita mensal do agregado familiar*, de acordo com a Circular de Orientação Técnica nº 4 da DGSS de 16 de Dezembro de 2014, que regulamenta as comparticipações familiares pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = rendimento *per capita* mensal;

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

D = despesas mensais fixas;

N = número de elementos do agregado familiar.

A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, rege-se pelos seguintes escalões:

	Rendimento Per capita	CAO	Mínima	Máxima	LR	Mínima	Máxima
Escalão A	≤ 200€	25%	—	50€	35%	--	70€
Escalão B	≥ 201€ e ≤ 350€	30%	60€	105€	45%	90€	158€
Escalão C	≥ 351€ e ≤ 500	35%	123€	175€	50%	176€	250€
Escalão D	≥ 501	40%	200€	Custo real do serviço	60%	301€	Custo real do serviço

\* O somatório das duas percentagens de comparticipação, aplicadas a cada resposta social, não pode exceder os 100%.

Clientes que apenas tenham como rendimento o subsídio mensal vitalício e /ou subsídio de assistência à 3ª pessoa, ser-lhes-á cobrada a taxa máxima do CAO (40%) que acumulará com 60% do Lar Residencial (ou seja 100%), atendendo que só é contabilizado para cálculo da comparticipação o complemento por dependência e/ou subsídio de sobrevivência.



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

### Agregado Familiar

Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cónjuge, 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Para clientes a frequentar a resposta de Lar Residencial, no cálculo do rendimento per capita são considerados apenas os rendimentos do cliente, discriminados no Regulamento Interno desta resposta.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- ▶ Valores auferidos de trabalho dependente e independente;
- ▶ Pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, rendas temporárias ou vitalícias, prestações pagas por companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos);
- ▶ Prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- ▶ Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- ▶ Valores Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos);
- ▶ Valores Capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros);
- ▶ Outros rendimentos.

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- ▶ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- ▶ O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- ▶ Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- ▶ As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

- ▶ Outras despesas que a equipa considere indispensáveis à manutenção da qualidade de vida dos clientes.

Nos casos em que o total das despesas, com habitação, transportes e saúde seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), contabiliza-se o valor real das despesas. Quando o valor ultrapassar esse limite, será considerado o montante equivalente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

- Sempre que se verifiquem atrasos no pagamento das mensalidades, a situação será averiguada, podendo em consequência, ser aplicada uma penalização de 10% do valor, quando o atraso for superior a 60 dias, podendo a prestação de serviços ser suspensa, ou até cancelada, após análise da situação pela Direcção da CERCIAG.
- Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes e representantes legais serão informados por escrito, no prazo máximo de 30 dias.
- Em situações que exijam o apoio de serviços técnicos especializados, a direcção da CERCIAG pode estabelecer um custo, não incluído no valor da comparticipação mensal.
- A comparticipação familiar/mensal terá como valor máximo o custo médio real do cliente por serviço, sendo este valor calculado em função das despesas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

### Haverá lugar a uma redução na prestação familiar de:

- 10% a 25% - Quando o período de ausência exceda 15 dias seguidos, sendo a percentagem definida consoante a situação económico-social de cada agregado familiar, devidamente fundamentada, por escrito, pelo técnico de acompanhamento e/ou coordenador da resposta social.
- 10% - Sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento, por mais do que um elemento do agregado familiar;
- Quando por motivos de saúde o cliente se encontre impedido de frequentar a resposta social poderá haver lugar a redução na prestação familiar superior ao previsto na alínea a).

As comparticipações são objecto de revisão no início de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações na situação do agregado. Para o efeito, serão solicitadas a declaração de IRS e respectiva nota de liquidação entre outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

A não apresentação dos mesmos resulta na aplicação do montante máximo da comparticipação familiar, que não poderá exceder o custo médio real do cliente por serviço, calculado em função do valor das despesas verificadas no ano anterior e actualizado de acordo com o índice de inflação.

### Artigo 17º

#### Compensações Monetárias aos Clientes

Tendo por referência a legislação em vigor art.º 10.º do Decreto-Lei n.º18/89 de 11 de Janeiro, o art.º 27.º do Desp. 52/SESS/90 de 16 de Julho e com base no art.º 8.º da Portaria n.º 432//2006, as compensações monetárias a atribuir aos clientes pelas actividades realizadas são calculadas em função da natureza dessas actividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente ao da pensão social.



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

No cálculo das compensações monetárias a atribuir aos clientes são tidos em conta a natureza e o período de duração, bem como a eficácia das actividades ou tarefas desenvolvidas.

No caso de não se verificar eficácia no desenvolvimento das actividades ou tarefas, a CERCIAG atribui aos clientes uma compensação monetária não superior a 10% do valor da pensão social.

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

As compensações monetárias pagas aos clientes constam de um registo.

### Artigo 18º

#### Serviços de Transporte e Refeições

Todos os clientes poderão usufruir do **Serviço de Transporte** que poderá ser assegurado por viaturas da CERCIAG ou por outro meio, com base nas necessidades dos clientes e capacidade das próprias viaturas.

A lista de utilizadores do serviço de transporte é feita anualmente no mês de Janeiro e sempre que existam novos clientes ou ocorram quaisquer alterações ao Serviço.

Os horários, local, entrada e saída dos clientes no transporte e as condições de recolha e recepção dos clientes são estabelecidos através do impresso 20\_CERCIAG, assinado pelo significativo/responsável legal, no momento da admissão e sempre que haja alterações, quer por necessidade dos clientes ou por reformulação dos circuitos de transporte.

Relativamente ao **Serviço de Refeições**, a elaboração das ementas é realizada por Nutricionista e são adaptadas às necessidades e/ou especificações de cada cliente. As ementas são elaboradas mensalmente, e são afixadas em local visível para conhecimento de todos os clientes.

### Artigo 19º

#### Saúde

Não é permitida a frequência da resposta social a clientes que apresentem quaisquer sinais ou sintomas de alterações significativas de saúde, nomeadamente:

- a) Estados febris;
- b) Doenças contagiosas (conjuntivite, herpes, infecções urinárias, problemas de pele, etc.);
- c) Alterações do sistema digestivo e urinário.

Sempre que qualquer cliente evidencie sinais ou sintomas de doenças anteriormente descritos, deverá ser contactado o familiar/significativo.

Poderá ser exigida uma declaração médica comprovativa que o cliente já pode frequentar a resposta social.

**Vacinas:** É obrigatório a apresentação (no momento da admissão) e a actualização do Boletim de Vacinas.

**Dietas:** O cliente que siga alguma dieta prescrita pelo médico deve apresentar uma declaração, na qual a dieta deve aparecer discriminada.



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

**Actividades de esforço físico e/ou desportivas:** a participação em actividades que exijam esforço físico/desportivas terá que ser autorizada por clínico competente, mediante apresentação de declaração médica, e será da responsabilidade do cliente ou significativos/representante legal.

### Medicação:

- a) A administração de medicação e outras formas de tratamento (ex. cremes, gotas, etc.) na CERCIAG, só será efectuada se acompanhada da respectiva receita/declaração médica ou outro documento clínico válido, e/ou mediante autorização dos significativos/responsável legal.
- b) Qualquer alteração da medicação deverá ser imediatamente comunicada.
- c) Em caso de doença súbita acompanhada de estado febril, é necessária autorização da família/responsável para administração da respectiva medicação antipirética (impresso CERCIAG\_195) ou accionado o Protocolo de Actuação Situações Clínicas, validado pelo profissional de saúde da CERCIAG.
- d) Deverá ser comunicada à CERCIAG toda a medicação que o cliente toma, mesmo a que não é administrada no horário de frequência da mesma.
- e) Por questões de segurança, a medicação deve ser entregue a um colaborador da CERCIAG, na respectiva embalagem.

### Artigo 20º

#### Acidentes e Doenças Súbitas

Em caso de acidente ou doença súbita, será accionado em primeiro lugar o gabinete de enfermagem e colaboradores com formação técnica na área dos Primeiros Socorros. Se necessário é alertado o INEM ou o cliente é conduzido pelos meios da CERCIAG aos serviços de saúde. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico ao representante legal ou significativo, que deverá comparecer no local, caso lhe seja solicitado.

### Artigo 21º

#### Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos

As pessoas com deficiência/incapacidade possuem dificuldades em garantir a sua plena e efectiva participação na sociedade, nas organizações e na família em condições iguais o que por si constitui uma fragilidade podendo potenciar factores de risco e desencadear situações reiteradas de maus-tratos.

Dado que para estas situações a prevenção é a principal forma de actuação, a CERCIAG criou e implementou um Procedimento (PP\_28 - Intervenção em Situações de Risco/Perigo) que pretende aprofundar o conhecimento sobre as possíveis situações de risco/perigo a que podem estar sujeitas as pessoas com deficiência/incapacidade, indicando alguns instrumentos de rastreio e detecção, definindo formas de intervenção/denúncia e as medidas a adoptar em caso de situações internas ou externas.





*Handwritten signature and initials.*

## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

### CAPÍTULO IV RECURSOS HUMANOS

#### Artigo 22º

#### Quadro de Pessoal

A Direcção delega funções na Directora Geral, que por sua vez delega na Directora de Unidade de Clientes que supervisiona a Direcção Técnica e respectivas Equipas Técnicas e de Acção Directa.

Todos os colaboradores têm requisitos e competências, definidos em perfil funcional e adequados ao exercício das funções.

O quadro de colaboradores afecto ao serviço encontra-se afixado e disponível para consulta, no placard das instalações da resposta social. Este indica o nome, categoria funcional e respectiva afectação, respeitando o acordo de cooperação.

Encontra-se ainda afixado o organograma da resposta onde constam apenas os recursos humanos com intervenção directa, nomeadamente:

- a) Direcção Técnica;
- b) Técnica/o de Serviço Social;
- c) Fisioterapeuta;
- d) Terapeuta Ocupacional;
- e) Psicólogo/a;
- f) Professor de Educação Física;
- g) Médico(a);
- h) Enfermeira/o;
- i) Nutricionista;
- j) Podologista;
- k) Monitoras de CAO;
- l) Monitor de TIC;
- m) Auxiliares de CAO;
- n) Cozinheira;
- o) Ajudante de Cozinha;
- p) Ajudante Ocupação;
- q) Auxiliar Serviços Gerais;
- r) Escriturária;



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

s) Motorista.

### Artigo 23º

#### Direcção Técnica

A Direcção Técnica do CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS II compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

O/a Director(a) Técnico(a) é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Directora de Unidade de Clientes.

#### São funções do(a) Director(a) Técnico(a):

- a) Coordenar o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração, execução e avaliação os Planos Individuais;
- c) Garantir ao cliente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
- e) Sensibilizar os colaboradores face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Reportar à Directora de Unidade de clientes e Directora Geral todas as situações que exijam outro tipo de intervenção e decisão;
- h) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- i) Promover a articulação com outros serviços da comunidade e familiares.

## CAPÍTULO V

### DIREITOS E DEVERES

#### Artigo 24º

##### Direitos e Deveres dos clientes

**Cliente** é a pessoa que celebra com a CERCIAG um contrato de prestação de serviços, para frequência de um ou mais Departamentos e para o qual é elaborado um Plano Individual, tendo em vista a promoção da sua qualidade de vida.

A promoção e a defesa dos direitos dos seus clientes, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional.

## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

### Direitos

- a) Receber serviços com respeito pela sua dignidade, em tempo útil e adequado;
- b) Ser informado e esclarecido sobre o leque de recursos e serviços disponíveis na organização;
- c) Dar ou receber o seu consentimento livre e esclarecido;
- d) Expressar livremente a sua opinião sobre os serviços prestados e os recursos disponibilizados;
- e) Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados;
- f) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas;
- g) Ser respeitado nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

### Deveres

- h) Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica;
- i) Respeitar e tratar com dignidade os outros clientes e funcionários da instituição;
- j) Participar activa e responsabilmente no seu processo de reabilitação;
- k) Adoptar um comportamento adequado dentro das instalações, nos meios de transporte e em todas as actividades promovidas pela CERCIAG;
- l) Manter em bom estado de conservação as instalações, equipamentos e materiais disponibilizados;
- m) Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da CERCIAG;
- n) Cooperar na redução de gastos desnecessários;
- o) Quando aplicável, pagar os encargos que derivam da prestação de serviços.

### Artigo 25º

#### Direitos e Deveres dos Significativos/Representante Legal

Considera-se para o efeito do presente regulamento significativos: familiares, representantes legais e cuidadores sem vínculo familiar ou legal.

### Direitos

- a) Receber informação geral acerca das actividades e serviços prestados ao cliente;
- b) Receber informação específica com possibilidade de consulta do processo individual do cliente;
- c) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual, bem como na sua avaliação/revisão;
- d) Expressar livremente a sua opinião, com possibilidade de apresentar sugestões e/ou reclamações.

### Deveres

- e) Respeitar e cumprir com as regras e normas de funcionamento da Organização;
- f) Gerir com responsabilidade, os rendimentos do cliente e pagar atempadamente os serviços;
- g) Informar acerca do estado de saúde, hábitos e gostos do cliente;



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

- h) Respeitar e tratar com dignidade todos os funcionários da instituição.

### Artigo 26º

#### Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)

##### Direitos

- a) A lealdade e respeito por parte dos Clientes e Famílias/Significativos ou Representantes Legais;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

##### Deveres

- a) Reconhecer a importância da autonomia e autodeterminação para cada uma das pessoas com deficiência e/ou incapacidades, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas;
- b) Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento;
- c) Respeitar o direito à privacidade do cliente, preservando toda a informação de carácter confidencial, nos termos da lei;
- d) Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas;
- e) Observar absoluta reserva e confidencialidade relativamente à informação pessoal dos clientes e dos serviços que lhes são prestados;
- f) Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro dos clientes, designadamente a utilização de trabalho forçado e infantil;
- g) Recusar a discriminação ilegal de qualquer tipo nas relações laborais e promover a diversidade no local de trabalho;
- h) Desenvolver condições de trabalho flexíveis de forma a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- i) Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência, origem étnica ou social.

### Artigo 27º

#### Direitos e Deveres dos Colaboradores

Os direitos e deveres dos colaboradores estão consignados na Lei Geral do Trabalho e no Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG.

## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

### Artigo 28º

#### Formas de Participação

A CERCIAG tem instituído um conjunto de acções que promove a participação de clientes, significativos e outros stakeholders através de:

- a) Eventos institucionais internos e externos, reclamações/sugestões e avaliação da satisfação (anual e mensal);
- b) Avaliação diagnóstica com identificação das necessidades, potenciais e expectativas;
- c) Participação na construção, aprovação e revisão/avaliação do Plano Individual.

Cada serviço promove o contacto formal entre os colaboradores e os significativos do cliente, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano da CERCIAG, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre os significativos do cliente e os seus colaboradores, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.

A CERCIAG recorre e valoriza as de **acções de voluntariado**, segundo o n.º 1 do art.º 2 da Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, encontrando-se para o efeito inscrita como entidade promotora de voluntariado no Banco Local de Voluntariado de Águeda, regendo-se pelo seu regulamento.

### Artigo 29º

#### Contrato Prestação de Serviços

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

### Artigo 30º

#### Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

Os clientes poderão interromper a prestação de serviços em situações de doença, férias e/ou outras situações extraordinárias.

Em caso de ausência, o cliente pagará 50% da mensalidade, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 6 meses.

No mês de Agosto a comparticipação a pagar será proporcional às semanas que frequentar a CERCIAG.

### Artigo 31º

#### Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora

A cessação da prestação de serviços acontece de imediato, numa das seguintes situações:

- a) Morte do cliente;
- b) Encaminhamento para outras estruturas/serviços tutelados pela Segurança Social.



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

A rescisão do contrato pode ainda ocorrer por outros motivos, tendo o cliente de informar da sua intenção 8 dias antes.

### **CAPÍTULO VI SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES**

#### **Artigo 32º**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, alterado pelos Decreto-Lei n.º371/2007, de 6 de Novembro, e pelo Decreto-Lei n.º118/2009, de 19 de Maio, que veio regulamentar o tratamento a dar às reclamações reportadas nos referidos Livros de Reclamações, a CERCIAG obriga-se a disponibilizar, sempre que solicitado o “Livro de Reclamações”, que se encontra nos Serviços Administrativos da CERCIAG.

#### **Artigo 33º**

##### **Sistema Interno de Sugestões e Reclamações**

A CERCIAG disponibiliza ainda, uma Ficha de Registo de Sugestões/ Reclamações (CERCIAG\_33), junto da recepção/serviços administrativo e nas instalações da resposta social que lhe permite detectar oportunidades de melhoria e reflexão sobre a sua actividade. As sugestões/reclamações devem ser sempre formalizadas, podendo ser apoiadas pelos Serviços Administrativos.

### **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 34º**

##### **Alterações ao Presente Regulamento**

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 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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

#### **Artigo 35º**

##### **Integração de Lacunas**

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



## Regulamento Interno - Centro de Actividades Ocupacionais II

### Artigo 36º

#### Disposições Complementares

- a) Em tudo o omissso neste Regulamento específico de Departamento, rege o Código de Ética;
- b) Regulamento Interno CERCIAG, Processos e Procedimentos da CERCIAG, os Estatutos e a Lei Geral aplicável;

Nenhum colaborador poderá invocar o seu desconhecimento total ou parcial.

- c) presente Regulamento fica anexo ao Código de Ética e ao Regulamento Interno da CERCIAG, dele fazendo parte integrante.

### Artigo 37º

#### Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 01/01/2016.

A Direcção

