



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CAO DA CRACEP

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O Centro de Atividades Ocupacionais (CAO), adiante designado por CAO, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Faro, em 01 de agosto de 1995, e com última revisão em 10 de setembro de 2012, é uma Resposta Social pertencente à CRACEP - Cooperativa de Reeducação e Apoio à Criança Excecional de Portimão, com sede na Coca Maravilhas, em Portimão. Esta Instituição integra o ramo de Solidariedade Social, com estatutos aprovados em 07/12/1999, D.R./284/99 - 2º Suplemento, 3ª Série onde se encontra consubstanciada a política e a estratégia da mesma. Este Centro rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

O regime das Atividades Ocupacionais, ao qual, esta Resposta Social obedece é o definido pelo Decreto-Lei nº 18/89 de 11 de janeiro; pela portaria Nº 432/2006 de 03 de maio e pelo Desp. 52/SESS/90 de 16 de Julho, da Secretaria de Estado da Segurança Social.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento, visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais da CRACEP;
- Promover a participação ativa dos clientes ou seus significativos, ao nível da gestão da Resposta Social;
- Assegurar aos clientes condições adequadas ao seu desenvolvimento, bem-estar e pleno aproveitamento das suas potencialidades;
- Proporcionar aos clientes, atividades socialmente úteis, que lhes permitam melhorar a sua autoestima e reforçar a sua satisfação pessoal.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. CAO assegura a prestação dos seguintes serviços:

- Alimentação;
- Prestação de Cuidados de Higiene;
- Apoio Terapêutico nos Planos Físicos, Psicológico e Social;
- Apoio nos Cuidados de Saúde;
- Transportes.

2. O CAO realiza ainda, as seguintes atividades:

- Atividades Sensório Motoras;
- Atividades Socialmente Úteis;
- Atividades de Vida Diária;
- Atividades Culturais e Artísticas;
- Atividades de Integração Social.

NORMA V

Atendimento

1. O responsável pelo atendimento do cliente e/ou significativo é a rececionista, que averigua o motivo do contacto e encaminha para a Diretora Técnica.

2. A Diretora Técnica recebe o cliente e/ou significativo no seu gabinete, espaço com características de privacidade, confidencialidade, conforto, ambiente calmo, luminosidade e climatização adequada. O atendimento processa-se de forma sequencial e por ordem de chegada.
3. Quer se trate de um contacto presencial ou não, a informação e documentos disponibilizados ou dados a conhecer são:
 - Informação sobre o CAO e o seu funcionamento, por exemplo regulamento interno, quadro de pessoal, horário de funcionamento, critérios de admissão, serviços e atividades disponibilizados, participações mensais, documentos necessários para formalizar a inscrição no CAO e ainda outros esclarecimentos requeridos pelo cliente e/ou significativos.
4. Em todos os contactos do cliente é respeitada a etnia, religião, sexo, idade, assim como a orientação sexual e o estilo de vida, desde que o seu comportamento não colida com o bom funcionamento da Instituição.
5. Em caso de contacto presencial, apresenta-se a possibilidade ao cliente e/ou significativo de visitar as instalações.
6. A prestação de informação, assim como os documentos disponibilizados, ficam devidamente registados.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

São condições de admissão no CAO:

- Ter idade, igual ou superior a 16 anos, e que não ultrapasse os 35 anos à data da inscrição;
- Ter deficiência intelectual , cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma atividade produtiva;
- Ter sido validada a inscrição, em cumprimento das formalidades previstas no presente regulamento.

NORMA VII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega da cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do significativo responsável;
- Declaração médica ou relatório de avaliação que certifique a situação de deficiência do cliente;
 - Nos casos em que o cliente não possua declaração médica ou relatório de avaliação, a avaliação e certificação de deficiência e de elegibilidade para a frequência do CAO será realizada pela equipa técnica do CAO.
- Cartão de Contribuinte do cliente e do significativo responsável;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do significativo responsável;
- Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- Boletim de Vacinas e Relatório Médico, comprovativo de que o cliente não é portador de doença infecto contagiosa;
- Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- Declaração assinada pelo cliente, ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente – consentimento informado.

2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.

- O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09.00 horas às 13.00 horas e das 14.00 horas às 17.30 horas.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto 1, deverão ser entregues nos serviços administrativos da CRACEP, sitos na Rua Coronel Armando da Silva Maçanita, Coca Maravilhas, em Portimão, no horário acima indicado.

4. A inscrição só se torna efetiva após receção de toda a documentação solicitada no ponto 1.

5. Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.

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

NORMA VIII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade, na seleção dos clientes, os seguintes:

- Ter frequência anterior ou atual noutra Resposta Social da CRACEP, ou noutra Resposta da Rede Social, na área da deficiência;
- Estar em situação de risco ou isolamento;
- Ser encaminhado pelos Serviços Sociais do Centro Distrital de Segurança Social;
- Integrar grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos;
- Residir no concelho de Portimão;
- Não possuir retaguarda familiar;
- Ter irmão a frequentar a Instituição.
- Em caso de empate, terá prioridade de admissão, o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga.

NORMA IX

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Diretor Técnico desta Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção.
2. É competente para decidir a Direção da CRACEP.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao cliente e/ou significativo responsável, no prazo de 10 úteis dias.
4. No ato da admissão o significativo do cliente, será informado da comparticipação mensal.
5. A admissão só se tornará efetiva após um período experimental de 30 dias.

NORMA X

Necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente

- 1.** O responsável pela realização da tarefa é o Diretor Técnico que marca uma entrevista com o cliente e/ou significativo caso se aplique, com a finalidade de aprofundar um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expectativas iniciais do cliente, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar, sempre respeitando a vontade do cliente e ou significativos.
- 2.** Para esta entrevista e de acordo com o perfil do cliente, poderão ser mobilizados outros colaboradores da equipa técnica. Bem como a utilização de diferentes métodos e estratégias de avaliação, tais como a observação clínica e a observação e análise de comportamentos e atitudes.
- 3.** Caso o cliente tenha usufruído de outros serviços ou respostas, a avaliação diagnóstica deve considerar as informações provenientes desses serviços, de forma a integrar no processo, todo o percurso formativo e de reabilitação do cliente. Se necessária, deve ser promovida a articulação com os colaboradores dessas entidades e/ou serviços, incluindo parceiros considerados relevantes.
- 4.** A entrevista de avaliação de diagnóstico é realizada tendo em conta instrumentos diferenciados, como por exemplo:
 - Registo de Anamnese;
 - Documentos de registo (adaptados pela organização);
 - Grelhas de observação (adaptadas pela organização);
 - E.C.A. Escala de Comportamento Adaptativo- Versão Portuguesa (traduzida e adaptada por Santos, S. & Mourato, P. – Universidade Técnica de Lisboa);
 - Instrumentos de avaliação clínica.
- 5.** Em caso de necessidade, esta avaliação diagnóstica pode ser complementada por visita ao contexto anterior de vida do cliente.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

- 1.** O processo de acolhimento do cliente no CAO, implica a elaboração de um programa de acolhimento, com duração máxima de 30 dias, cujo objetivo é estruturar um conjunto de objetivos e atividades que visam a satisfação das suas necessidades básicas.

2. Durante a fase de Acolhimento serão efetuadas as seguintes diligências:
 - Apresentação do cliente aos outros clientes e funcionários;
 - Apresentação e explicação do Regulamento Interno;
 - Avaliação das reações do cliente;
 - Divulgação do sistema de apresentação de sugestões e de reclamações;
 - Criação de condições para a participação do significativo do cliente no programa de acolhimento.

3. Assinatura das seguintes declarações pelo significativo responsável:
 - Termo de aceitação do Regulamento Interno;
 - Autorização de eventuais saídas;
 - Termo de responsabilidade para medicação e dieta especial, quando aplicável;
 - Autorização de entrega a terceiros, quando aplicável;
 - Termo de responsabilidade para transporte, quando aplicável.

4. Entrega da seguinte documentação:
 - Atualização de documentos solicitados anteriormente, quando se justificar;
 - Declaração médica, que confirme a impossibilidade de prática de alguns desportos ou outra atividade, quando aplicável;
 - Uma fotografia do cliente.

5. No final do período de acolhimento o cliente e/ou significativo, serão informados dos resultados da monitorização do acolhimento do cliente.

6. A Instituição tem disponíveis materiais e equipamentos para uso dos clientes. Em caso de necessidade justificada dos clientes, serão cedidos temporariamente os materiais e equipamentos necessários. Posteriormente o cliente terá de adquirir o equipamento para uso continuado.

NORMA XII

Processo Individual do Cliente

O CAO deve manter atualizado o Processo Individual de cada cliente, do qual devem constar os seguintes elementos:

- Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
- Ficha de inscrição;
- Ficha de avaliação inicial de requisitos;

la
Raquel

- Relatório de avaliação e certificação da situação de deficiência do cliente, elaborado pela Equipa Técnica do CAO, quando aplicável;
- Carta de admissibilidade e carta de aprovação;
- Contrato de prestação de serviços;
- Identificação e contactos do familiar do cliente e/ou significativo legal
- Contactos do familiar e/ou significativo responsável, em caso de emergência;
- Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão (fotocópias dos seguintes documentos, BI, NISS, NIF, SNS ou outro subsistema de saúde);
- Relatório da situação sociofamiliar do cliente;
- Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
- Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
- Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- Relatório da avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento;
- Plano individual do cliente e respetivas avaliações anuais;
- Relatórios de monitorização e de avaliação do Plano Individual (PI);
- Registos da prestação de serviços e participação nas atividades;
- Registo de ocorrências relativas ao cliente;
- Registo de presenças;
- Registo da cessação contratual com indicação da data e motivo da cessação e sempre que possível a documentação comprovativa.

NORMA XIII

Controlo dos pertences dos clientes

1. O controlo dos pertences é implementado no ato da admissão do cliente.
2. Os pertences registados no ato da admissão são:
 - Ajudas técnicas;
 - Equipamento tecnológico;
 - Medicamentos;
3. Os bens consumíveis, além dos medicamentos não são registados.

J. Raquel
Raquel

NORMA XIV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. O CAO não se responsabiliza pela perda, furto ou danificação de qualquer objeto de valor, que o cliente tenha em seu poder, durante a frequência do CAO.
2. É realizada a prevenção de roubos dentro da Instituição desde a admissão. É aconselhado ao cliente e/ou significativo a não ter dinheiro, nem bens de valor durante o período de frequência das atividades.
3. No caso que se verifique alguma situação de roubo, é devidamente registado, ficando este, como parte integral do processo individual do cliente.

NORMA XV

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão, por inexistência de vagas, este facto, é comunicado ao cliente e/ou significativo, no ato da candidatura e este será incluído na lista de espera da Resposta Social.
2. A gestão das vagas é feita através de ferramenta informática.
3. Os critérios da exclusão do processo da lista de espera são os seguintes:
 - Incumprimento dos requisitos;
 - Falecimento do candidato;
 - Desistência por parte do candidato;
 - Ausência da renovação anual da candidatura.
4. Os candidatos são informados anualmente da sua posição na lista de espera, aquando da atualização da mesma. Sendo estes informados pela Instituição que a sua posição no final da atualização pode ter alterações. Assim, se estiverem interessados em ter conhecimento da possível alteração, devem ligar para a Instituição 5 dias úteis após o contacto por parte da mesma.

NORMA XVI

Saúde

- 1.** Para todos os clientes que necessitem de medicação, esta, deverá ser administrada mediante prescrição médica atualizada. Qualquer alteração à prescrição, deve ser comunicada por escrito pelo clínico ou significativo do cliente.
- 2.** É da responsabilidade do significativo acompanhar o cliente a consultas de especialidade.
- 3.** O cliente que siga uma dieta especial, deverá apresentar uma declaração médica, em que esta seja corretamente discriminada e com prazo de aplicação.
- 4.** Em caso de doença infecto-contagiosa, o cliente só pode regressar à Instituição, após a apresentação da declaração médica, comprovativa da possibilidade de retorno às atividades.

NORMA XVII

Seguro

Os clientes são abrangidos pelo seguro vigente na Instituição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVIII

Instalações

- 1.** O Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) da CRACEP, está instalado no edifício sede da CRACEP, sito na Rua Coronel Armando da Silva Maçanita, na Coca Maravilhas, em Portimão.
- 2.** As suas instalações estão distribuídas por vários pisos, compreendendo:
 - Salas de atividades;
 - Gabinetes técnicos e administrativos;
 - Gabinete médico;
 - Salas de reuniões;
 - Ginásio;
 - Refeitório;
 - Zonas de recreio cobertas e descobertas;

- Divisões para arrumos;
- Instalações sanitárias.

3. Todos os espaços estão devidamente identificados com zonas reservadas ao pessoal e zonas reservadas aos clientes.

NORMA XIX

Horários de Funcionamento

1. As atividades do Centro de Atividades Ocupacionais, têm início em Janeiro e terminam em Dezembro, estando, estas, suspensas durante o mês de Agosto para gozo de férias do pessoal e manutenção das instalações.
2. O horário de funcionamento é de 2ª feira a 6ª feira, das 08.00 horas às 17.00 horas.
3. O Horário das atividades, propriamente ditas, é das 09.00 horas às 16.00 horas.

NORMA XX

Entradas e Saídas de Visitas aos Clientes

As visitas aos clientes não têm horário estipulado, desde que ocorram dentro do horário de funcionamento, que permaneçam nas áreas comuns da Instituição e não prejudiquem o bom funcionamento das atividades dos clientes.

NORMA XXI

Pagamento da Mensalidade

1. A frequência do CAO implica o pagamento de uma mensalidade, de valor a fixar anualmente, de acordo com tabela própria.
2. O pagamento da mensalidade/comparticipação deverá efetuar-se nos serviços administrativos da CRACEP, entre os dias 01 a 08 do mês a que diz respeito. No caso de coincidir com um sábado, domingo ou feriado, o pagamento será efetuado no dia útil imediatamente a seguir.
3. O não pagamento da mensalidade durante dois meses, implica a anulação da frequência e do seguro.
4. O pagamento das saídas lúdico-educativas e da época balnear, quando aplicável, realiza-se aquando da sua implementação, mediante aviso prévio, enviado aos seus significativos.

NORMA XXII**Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = (RF - D) / N$$

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado família

3. A comparticipação mensal é calculada com base nos escalões de rendimento "per capita" indexada à Remuneração Mensal que dá origem aos seguintes escalões:

- 1º escalão até 30% do RMM
- 2º escalão até 30% a 50% do RMM
- 3º escalão até 50% a 70% do RMM
- 4º escalão até 70% a 100% do RMM
- 5º escalão até 100% a 150% do RMM
- 6º escalão mais de 150% do RMM

4. A comparticipação mensal será determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar do cliente, conforme o quadro seguinte:

| Resposta Social | Escalões | | | | | |
|-----------------|----------|-------|-------|-----|-------|-----|
| | 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º |
| CAO | 15% | 22,5% | 27,5% | 30% | 32,5% | 35% |

5. 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;
 - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- 6.** A revisão das mensalidades deverá ser efetuada no início do ano civil, em janeiro, e dessa atualização será dado conhecimento ao cliente e ao seu significativo.
- 7.** A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 11 mensalidades e serão atualizadas todos os anos, de acordo com a lei em vigor. Para tal, todos os anos, os significativos do cliente terão que entregar até 15 Outubro, declaração de rendimentos do ano civil anterior e os documentos comprovativos das suas despesas (referentes aos 3 últimos meses), referidas no ponto 5, sob pena de ser atribuído o escalão mais elevado.
- 8.** A redução do valor da mensalidade está considerada para os filhos dos funcionários da Instituição, sendo esse valor de cerca de 10%.
- 9.** No caso de clientes que frequentem mais do que uma Resposta Social da Instituição onde exista comparticipação mensal, haverá lugar a uma redução de 20%, na mensalidade da 2ª Resposta Social, a frequentar.
- 10.** Terá lugar a redução de 20%, os casos, onde exista mais do que um cliente, do mesmo agregado familiar, a frequentar Resposta Social da Instituição que implique comparticipação mensal.
- 11.** As ausências, mesmo justificadas, que não excedam 15 dias seguidos, não determinam qualquer redução na mensalidade.
- 12.** Nos períodos de ausência, superiores a 15 dias seguidos, e que não excedam 90 dias, devidamente justificados, a mensalidade terá uma redução de 25%.
- 13.** Na ocorrência de situações de doença grave, devidamente comprovada, que determinem faltas superiores a 90 dias, a sua vaga manter-se-á válida, desde que seja assegurado o pagamento de 25% da mensalidade.
- 14.** Tendo em conta, o valor do custo real médio, do cliente, na Resposta Social, o valor mínimo de comparticipação/ mensalidade será de 50€ (cinquenta euros).
- 15.** Sempre que houver alteração significativa de rendimentos, estes deverão ser comunicados à Direção Técnica do CAO, para os devidos reajustamentos.

16. Os significativos, que por motivos diversos, não possam fazer face á mensalidade calculada, deverão apresentar a sua situação devidamente documentada à Direção Técnica, para análise.

NORMA XXIII

Compensações Monetárias

- 1.** As compensações resultantes das Atividades Socialmente Úteis, regem-se pela Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio.
- 2.** As compensações monetárias pagas aos clientes, serão atribuídas, conforme definido em procedimento próprio.

NORMA XXIV

Refeições

- 1.** É da responsabilidade da Direção, o fornecimento das refeições, durante o período em que os clientes se encontram na mesma. A Instituição poderá optar pelo fornecimento das referidas refeições, através de empresas especializadas ou credenciadas ou pela confeção na própria Instituição.
- 2.** No CAO, são prestados os serviços de almoço e lanches, dentro dos seguintes horários:
 - O almoço é servido a partir das 12.00h.
 - O lanche da manhã é fornecido às 10:30h e o da tarde a partir das 15.30 h.
- 3.** O mapa semanal das ementas, encontra-se afixado na Instituição em local bem visível.
- 4.** Qualquer alteração ao regime alimentar terá em conta, situações de saúde e bem-estar do cliente, desde que devidamente comprovadas.

NORMA XXV

Atividades/Serviços Prestados

- 1.** Para cumprir os objetivos, definidos no Plano Individual dos clientes, o CAO dispõe dos seguintes serviços:
 - Atividades Estritamente Ocupacionais;
 - Atividades Socialmente Uteis;
 - Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social;

- Atividades Lúdico Terapêuticas;
- Refeições;
- Apoio de Terceira Pessoa;
- Administração Terapêutica;
- Transportes.

2. Face às necessidades/ dificuldades específicas de cada cliente, são disponibilizados os meios facilitadores para a comunicação com o cliente. Aos colaboradores é garantida a formação necessária para a facilitação da interação e tratamento com o cliente.

NORMA XXVI

Plano Individual

1. O plano individual (PI) é um instrumento formal que visa organizar, operacionalizar e integrar todas as respostas às necessidades, expectativas e potenciais de desenvolvimento identificadas em conjunto com o cliente e ou significativo.
2. A avaliação dos planos individuais dos clientes é realizada com periodicidade semestral, juntamente com o cliente e/ou significativo, com os objetivos de ajustar o plano às suas necessidades e expectativas e de avaliar a evolução de cada cliente em várias áreas. Neste momento de avaliação deve, também, ser realizada uma avaliação global das ocorrências registadas nesse período, juntamente com o cliente e/ou significativo.
3. É criado um documento com todos os resultados da avaliação, para que o cliente e/ou significativo tenham conhecimento verbal e escrito dos resultados da avaliação.

NORMA XXVII

Apoio Psicossocial

1. A prestação de apoio psicossocial baseia-se nas seguintes dimensões de intervenção:
 - Avaliação e intervenção psicológica;
 - Acompanhamento social;
 - Apoio informativo e formativo.
2. Quando especificado no plano individual, ou logo que diagnosticada a sua necessidade, é prestado o apoio ao cliente pelos Colaboradores Técnicos das respetivas áreas, da seguinte forma:

- Elaboração de diagnóstico, identificando situações no âmbito psicossocial, procedendo assim ao acompanhamento, orientação e aconselhamento psicossocial face aos problemas identificados;
 - Quando necessário, é realizada articulação com as instituições competentes à resolução das situações, sendo prestado ao cliente e/ou significativos a informação dos apoios sociais existentes na comunidade;
- 3.** Quando necessária, é assegurada orientação, informação e formação do significativo, relativamente a aspetos psicossociais relacionados com o mesmo. São assim informados da intervenção possível, face ao diagnóstico realizado, sendo sempre solicitada a autorização ao significativo para a sua realização. Na generalidade a intervenção é programada em conjunto com o significativo do cliente

NORMA XXVIII

Maus Tratos e Negligência

- 1.** Sempre que exista suspeita de maus tratos ou negligência será realizada uma avaliação complexa e multidisciplinar, tendo em conta indicadores estabelecidos;
- 2.** Se se confirmar a situação, avalia-se o seu grau de gravidade e tomam-se as devidas medidas:
 - levantamento de processo disciplinar em caso de colaborador;
 - repreensão em caso de cliente;
 - Em casos mais graves o encaminhamento para as entidades competentes.
- 3.** Existe na Instituição um manual de gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos que define as regras e formas de atuação para eventuais situações em que ocorra negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes ou colaboradores, seja por parte dos clientes, colaboradores, significativos ou outros.

NORMA XXIX

Passeios ou Deslocações

- 1.** Quando ocorrer a oportunidade de os clientes participarem em passeios/ deslocações que não estejam previstas no plano individual do cliente e que tenham um carácter distinto dos passeios ou deslocações habitualmente previstos, o significativo do cliente deverá ser

informado por escrito, preferencialmente com 3 dias úteis de antecedência, e assinar documento de autorização.

2. Estas atividades extra, poderão dar lugar a contribuição monetária por parte do cliente e/ou significativo.
3. Nas saídas ao exterior, os clientes são sempre acompanhados por um colaborador.
4. No caso de acontecer alguma ocorrência por negligência do colaborador, este será alvo de processo de averiguação, e se necessário processo disciplinar, para agir em conformidade.
5. Sempre que seja detetada uma situação de fuga de um cliente é de imediato avisado o Diretor Técnico, que por sua vez informa a Direção. A Direção Técnica aciona os meios necessários à resolução da situação, entre os quais alertar as entidades externas.
6. No caso que se verifique alguma situação de fuga, é registado no respetivo processo, ficando este como parte integral do processo individual do cliente.

NORMA XXX

Preparação da saída do cliente da instituição

1. A saída dos clientes da Instituição pode dever-se a vários motivos:
 - Saída por doença ou internamento;
 - Saída por atividades realizadas com entidades externas;
 - Saída por falecimento;
 - Saída por opção própria.
2. O registo de saída dos clientes em caso de atividades que estejam planeadas em sessão não é necessário que seja efetuado. Todas as outras saídas implicam o preenchimento do registo de saída da Instituição, onde é colocada a data, hora e motivo da saída. Está responsável pelo registo, o colaborador que sair com o cliente, ou no caso de este sair com o seu significativo, o colaborador que estiver ao serviço, no ato da saída.
3. Sempre que seja necessário é efetuado o transporte dos clientes com as viaturas da Instituição. Importa referir que estas cumprem toda a legislação em vigor.
4. No caso das saídas definitivas, realizada por opção própria é organizada toda a informação pertinente relativa ao cliente, acompanhando-o na saída. É rescindido o contrato de prestação de serviços com o cliente.

5. Sempre que, no decorrer de uma saída, seja necessário prestar serviços de gestão emocional aos restantes clientes e colaboradores, a Instituição assegurará este serviço.

NORMA XXXI

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal desta Resposta Social, prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e categorias profissionais, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Os conteúdos funcionais estão definidos no Manual de Funções.

NORMA XXXII

Formação

1. Existe um plano anual de formação interna concebido para colmatar as reais necessidades dos colaboradores, realizado com a participação de todos os colaboradores.
2. Os colaboradores são incentivados e dispensados, pela Direção, à participação nas formações adequadas às suas funções.

NORMA XXXIII

Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura, prestadora de serviços, compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei nº 18/89 de 11 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra definido no Manual de Funções.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXIV

Direitos dos Clientes

1. Os clientes do CAO têm direito a:
 - Ter programação própria, de acordo com as necessidades e o seu nível de desenvolvimento;

- Ter acesso à prestação de serviços contratualizados entre a Instituição e o cliente mediante pagamento acordado exclusivamente nos termos previstos na lei;
 - Assinar e receber cópia do contrato de prestação de serviços;
 - Ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - À inviolabilidade da sua imagem pessoal e dos seus pertences, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem o seu prévio consentimento ou dos seus significativos;
 - À prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
 - À participação em todas as atividades disponibilizadas no CAO, de acordo com as suas capacidades e preferências;
 - Ter acesso à ementa semanal;
 - A ser tratados com delicadeza e respeito por todos os colaboradores da Instituição;
 - A utilizar todos os espaços do CAO, à exceção dos reservados aos gabinetes técnicos e administrativos e salas de pessoal;
 - A ser ajudados nas tarefas em que tenham dificuldades;
 - A ser prontamente socorridos em caso de acidente ou indisposição física;
 - A recorrer a qualquer colaborador do CAO, sempre que necessite;
 - Ter direito à sua opinião e considerada a sua reclamação.
2. Os significativos têm direito a:
- Estabelecer contactos regulares com os técnicos, monitores e auxiliares;
 - Tomar conhecimento do Plano de Atividades e Regulamento Interno do CAO;
 - Ter conhecimento de avaliações e informações relevantes acerca do cliente, pelo qual, são responsáveis, participando em reuniões para as quais são convocados.
 - Solicitar reunião com a Direção Técnica.

NORMA XXXV

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes:

- Respeitar todos os funcionários, colegas e colaboradores do CAO e da Instituição;
- Ser assíduos e pontuais;

- Contribuir, através de uma participação responsável, para o bom desenvolvimento das atividades em que estejam envolvidos;
- Manter a higiene em todo o espaço utilizado no CAO;
- Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhes sejam confiados no decurso da realização das atividades;
- Cumprir o Regulamento Interno do CAO.

2. São deveres dos significativos:

- Respeitar todos os elementos da Instituição;
- Proceder à inscrição dos clientes, em cumprimento com o Regulamento Interno e proceder ao pagamento das mensalidades nos prazos regulamentados;
- Responder às solicitações efetuadas pelo CAO;
- Assinar e devolver todas as comunicações/autorizações que lhes forem dirigidas;
- Participar ativamente nas atividades que lhe forem propostas;
- Participar nas reuniões para que forem convocados;
- Informar com antecedência as faltas previsíveis dos clientes;
- Informar sobre as razões das ausências dos clientes;
- Informar à Diretora Técnica do CAO de qualquer medicação e horário de administração que o cliente deve seguir, nunca esquecendo a fotocópia da prescrição médica que lhe deu origem;
- Informar antecipadamente por escrito à Diretora Técnica do CAO sempre que alguém, que não os significativos habituais, tenha que efetuar a recolha do cliente no CAO, identificando devidamente essa pessoa;
- Assegurar os custos de danos provocados pelos clientes nos casos que não estejam cobertos pelo Seguro e ou que sejam exigidos por terceiros ou pelos lesados;
- Assegurar que os dados inicialmente prestados sejam atualizados.

NORMA XXXVI

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição, os seguintes:

- Fazer cumprir o disposto no presente Regulamento;
- Definir os conteúdos das atividades disponíveis no CAO;
- Colaborar na seleção dos colaboradores do CAO;
- Escolher os destinos das saídas lúdico-educativas;
- Receber na data apazada, as mensalidades e participações familiares, acordadas;

- Receber informação atualizadas de dados relevantes à situação socioeconómica familiar dos clientes.

NORMA XXXVII

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- Respeitar a vontade do cliente e assegurar que o exercício das atividades ocupacionais contribui para o seu bem-estar e satisfação pessoal;
- Não permitir aos clientes o desenvolvimento de atividades que, pela sua natureza, possam prejudicar a sua saúde ou segurança ou pôr em risco a sua integridade física;
- Respeitar todos os clientes, significativos e colaboradores do CAO;
- Cumprir e fazer cumprir as normas constantes deste Regulamento Interno;
- Estabelecer contactos e parcerias com outras entidades visando um melhor funcionamento do CAO;
- Assegurar o acompanhamento permanente dos clientes, durante todo o horário de funcionamento do CAO;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados;
- Manter atualizados os processos dos clientes;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- Dispor de um livro de reclamações.

NORMA XXXVIII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

- 1.** A frequência do CAO poderá ser interrompida, por motivos devidamente justificados, por um período de 15 dias consecutivos, desde que devidamente justificados pelos seus significativos.
- 2.** A frequência do CAO poderá também ser interrompida, por um período superior a 15 dias consecutivos, mediante pedido escrito efetuado pelos significativos dos clientes, dirigido à Diretora Técnica do CAO, com a antecedência mínima de 5 dias.

3. A Interrupção de frequência do CAO por um período máximo de 30 dias consecutivos sem aviso prévio ou justificação por parte dos significativos, é considerada desistência, levando à anulação da matrícula e do seguro.

4. Sempre que se verificar a intenção de desistência do CAO, deverá tal facto ser comunicado, sempre que possível, até ao 15º dia do mês anterior à saída, através do preenchimento de um impresso específico.

NORMA XXXIX

Contrato

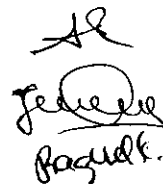
1. O acolhimento do cliente no CAO, pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do cliente.

2. As normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes e significativos, devem manifestar integral adesão.

3. Para o efeito consignado no número anterior, os clientes e significativos após assinaturas ficam com um exemplar assinado do contrato e do Regulamento Interno.

4. O contrato escrito de prestação de serviços é constituído pelos seguintes pontos:

- A identificação da entidade prestadora dos serviços, do cliente e do significativo responsável;
- Período de vigência do contrato;
- Serviços incluídos na mensalidade, o local onde se desenvolvem e a periodicidade do mesmo;
- O valor da mensalidade dos serviços que são prestados;
- Tomada de conhecimento, por parte do cliente e/ou significativos, do regulamento interno, no qual a Instituição e o cliente e/ou significativos se comprometem ao seu cumprimento;
- Formas de atuação da Instituição face a incumprimentos no pagamento da mensalidade;
- Condições de alteração, de suspensão e/ou rescisão do contrato;
- Entre outros.



5. O contrato é elaborado em duplicado e assinado por ambas as partes.

6. Sempre que se verificarem alterações ao contrato escrito, são sujeitas à aprovação de ambas as partes, e redigidas novamente por escrito para que constem do processo individual do cliente.

NORMA XL

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A frequência no Centro de Atividades Ocupacionais cessará, quando deixarem de subsistir as condições em que se basear a admissão da pessoa com deficiência, nomeadamente:

- Pela sua integração noutra estrutura mais adequada à sua nova situação, designadamente em Centros de emprego protegido ou eventualmente no mercado normal de trabalho;
- Pelo agravamento das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação;
- Por incumprimento dos deveres e normas de funcionamento ou ainda em outras condições que ponham em causa a segurança do próprio e dos outros.

2. Em qualquer das hipóteses referidas no número anterior, a decisão deve ser tomada pela Direção da Instituição, mediante parecer da equipa técnica pluridisciplinar.

3. A cessação da prestação de serviços poderá ocorrer na falta de pagamento da mensalidade, não devidamente justificada.

4. A rescisão tem que ser comunicada ao cliente e seu significativo, no prazo de 30 dias por documento escrito devendo dela constar a respetiva justificação.

NORMA XLI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição / Resposta Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, sempre que desejado.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLII

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do Regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços, deverão informar e contratualizar com os clientes e seus significativos, 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.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

NORMA XLIII

Integração de Lacunas

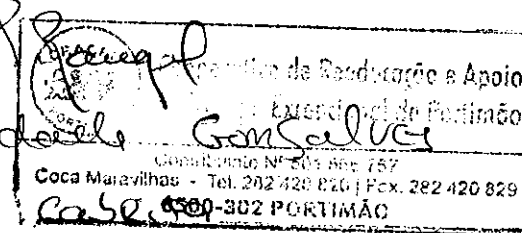
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas, serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLIV

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor em 07-02-2014.

Luísa Teresa dos Reis
João Ricardo Trindade
Raquel dos Ramos





ERRATA do Regulamento Interno do CAO da CRACEP

Rafael
Rafael

| Página | Norma | Onde se lê | Deve ler-se |
|--------|---|--|--|
| 5 | VIII – Critérios de Admissão | <p>São critérios de prioridade, na seleção dos clientes, os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Ter frequência anterior ou atual noutra Resposta Social da CRACEP ou noutra Resposta da Rede Social, na área da deficiência;• Estar em situação de risco ou isolamento;• Ser encaminhado pelos serviços;• Integrar grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos;• Residir no concelho de Portimão;• Não possuir retaguarda familiar;• Ter irmão a frequentar na Instituição;• Em caso de empate, terá prioridade de admissão, o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga. | <p>São critérios de prioridade, na seleção dos clientes, os seguintes:</p> <p>a) Ter frequência anterior ou atual noutra resposta social da CRACEP;</p> <p>b) Ser encaminhado pelos Serviços Sociais do Centro Distrital da Segurança Social;</p> <p>c) Integrar grupos sociais e economicamente mais desfavorecidos;</p> <p>d) Residir no Concelho;</p> <p>e) Não possuir retaguarda familiar;</p> <p>f) Ter irmãos a frequentar a Instituição;</p> <p>Em caso de empate, terá prioridade de admissão, o candidato que tenha a inscrição válida mais antiga.</p> |
| 6 | Norma X – Necessidades, hábitos e expetativas iniciais do cliente – ponto 4 | <p>A entrevista de avaliação de diagnóstico é realizada tendo em conta instrumentos diferenciados, como por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Registo de Anamnese;• Documentos de registo (adaptados pela organização);• E.C.A Escala de Comportamento Adaptivo – Versão Portuguesa (traduzida e adaptada por Santos, S.& Mourato, P. – Universidade Técnica de Lisboa);• Instrumentos de avaliação clínica; | <p>A entrevista de avaliação de diagnóstico é realizada tendo em conta a especificidade de cada cliente, sendo a equipa técnica a decidir quais os instrumentos a utilizar em cada caso. Os instrumentos a utilizar poderão ser:</p> <ul style="list-style-type: none">• Registo de Anamnese;• Documentos de registo (adaptados pela organização);• E.C.A Escala de Comportamento Adaptivo – Versão Portuguesa (traduzida e adaptada por Santos, S.& Mourato, P. – Universidade Técnica de Lisboa);• Instrumentos de avaliação clínica. |



ERRATA do Regulamento Interno do CAO da CRACEP

| | | | |
|----|---|--|--|
| 6 | Norma XI – Acolhimento dos Novos Clientes – ponto 2 | <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do cliente aos outros clientes e funcionários | <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação do cliente aos outros clientes e funcionários, proporcionando uma visita às instalações. |
| 17 | Norma XXIX – Passeios ou deslocações – ponto 3 | “ Nas saídas ao exterior os clientes são sempre acompanhados por um colaborador” | “ Nas saídas ao exterior os clientes são sempre acompanhados por um colaborador ou mais, de acordo com as necessidades específicas do cliente. O(s) colaborador(s) prestará ou providenciará o apoio específico que o cliente necessitar, e permanecerá com ele durante todo o tempo necessário. Igualmente zelará para que o cliente não efetue aquisições de bens ou serviços que possam ser prejudiciais á sua saúde ou causar riscos.” |
| 18 | Norma XXXIV – Direitos dos clientes | “Direitos dos Clientes” | “Direitos dos clientes e significativos” |
| 19 | Norma XXXV – Deveres dos clientes | “Deveres dos Clientes” | “Deveres dos Clientes e significativos” |
| 20 | Norma XXXV – Deveres dos clientes – ponto 1 | “Manter a higiene em todo o espaço utilizado no CAO” | “Manter a higiene em todo o espaço utilizado no CAO, nomeadamente não se fazendo acompanhar de animais de estimação.” |

| Página | Norma | Deve incluir-se um novo ponto |
|--------|---|---|
| 7 | Norma XI – Acolhimento dos Novos Clientes | 7 – No final do período de acolhimento, realiza-se a avaliação das necessidades e potenciais do cliente, que farão parte do seu Plano Individual. |
| 19 | Norma XXXIV – Direitos dos clientes – ponto 2 | Os significativos têm o direito a dar opinião e verem tratadas as suas reclamações; |

Augusto Soares do
 João Nicastro
 Raquel dos Ramos

Centro de Referência e Apoio
 à Criança com Deficiência de Portimão
 C.R.A.C.E.P.
 Rua do Comércio nº 501 - 81767
 Coca Maravilhas - Tel. 282 420 820 | Fax. 282 420 829
 8500-202 PORTIMÃO