

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Internato Dr. Victor Fontes, estabelecimento integrado no Centro Distrital de Viseu e gerido pela APPACDM de Viseu através de acordo de gestão, celebrado em 8 de Setembro de 1995 para a resposta social de Centro de Actividades Ocupacionais, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no decreto-lei n.º 18/89 de 11-01, DESP. 52/SESS/90 de 16 de Julho e na portaria n.º 432/2006 de 03-05.

NORMA III

Destinatários

O Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) é uma resposta social desenvolvida no Internato Dr. Victor Fontes (IVF), na comunidade ou no domicílio, que se destina à integração social da pessoa com deficiência grave, de idade superior a 16 anos, impossibilitada de integração imediata no mercado de trabalho.

NORMA IV

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais
4. Proporcionar meios que contribuam para a sua valorização pessoal.
5. Proporcionar meios que contribuam para a melhoria da sua qualidade de vida e integração social.
6. Promover estratégias de reforço de auto-estima, autonomia pessoal e social dos clientes.
7. Privilegiar a interacção com a família e comunidade, no sentido de promover a integração social dos clientes.

NORMA V

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Actividades Ocupacionais do IVF presta os seguintes serviços:

- 1.1. Alimentação;
- 1.2. Transporte mediante avaliação de necessidades;
- 1.3. Medicina e Enfermagem;
- 1.4. Cuidados de higiene;
- 1.5. Apoio emocional e conforto social;
- 1.6. Acompanhamento/apoio psicossocial.

1.7. Organização de actividades ocupacionais, lúdicas e de convívio, direccionadas às capacidades de cada cliente de acordo com as suas competências, motivações e interesses de forma a contribuir para a sua qualidade de vida.

1.8. Proporcionar contactos com a comunidade, nomeadamente, através de deslocações ao exterior sempre que possível e desejado pelo cliente.

2. O Centro de Actividades Ocupacionais do IVF realiza as seguintes actividades:

- 2.1 Cozinha pedagógica
- 2.2 Arraiolos
- 2.3 Rendas e tecelagem
- 2.4 Reciclagem de papel
- 2.5 Trabalhos ocupacionais
- 2.6 Manutenção de espaços interiores e exteriores
- 2.7 Expressão artística
- 2.8 Pintura
- 2.9 Expressão musical
- 2.10 Informática adaptada

3. O Centro de Actividades Ocupacionais do IVF promove ainda, em parceria com outras instituições, as seguintes actividades:

- 3.1 Hipoterapia
- 3.2 Hidroterapia
- 3.3 Bowling
- 3.4 Reiki
- 3.5 Basquetebol
- 3.6 Kenpo
- 3.7 Visionamento de espectáculos no Teatro Viriato

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

As admissões devem realizar-se de acordo com as seguintes condições:

1. Ter idade igual ou superior a 16 anos;
2. Ser portador de deficiência mental, de carácter temporário ou permanente, que não permita o exercício de uma actividade produtiva;
3. Ser associado da APPACDM de Viseu.

NORMA VII

Candidatura

O processo de candidatura é realizado de acordo com as normas de Qualidade implementadas nesta Instituição.

1. Para efeitos de inscrição, o candidato deverá inscrever-se junto dos serviços desta Instituição, apresentando os seguintes documentos:

- 1.1 Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal;
 - 1.2 Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
 - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
 - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.5 Boletim de vacinas devidamente actualizado;
 - 1.6 Relatório médico/técnico que identifique: medicação, limitações à prática desportiva, cuidados e estado de saúde;
 - 1.7 Relatórios e informações obtidas por outros parceiros sociais que conheçam a situação do candidato e da família;
 - 1.8 Certificado de incapacidade do candidato;
 - 1.9 Declaração médica comprovativa de doença crónica;
 - 1.10 Declaração médica contendo o grau e o tipo de deficiência;
 - 1.11 Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar (declaração de IRS, recibos de vencimento/pensões/subsídios/abonos, facturas com medicação, habitação, valor do transporte);
 - 1.12 Ficha de dados preenchida (a facultar pelo serviço administrativo);
 - 1.13 Comprovativo do agregado familiar;
 - 1.14 Proposta de admissão de Associado da APPACDM de Viseu preenchida.
2. Após a recepção destes documentos a inscrição pode ou não ser validada. Caso não seja validada, o candidato é informado nos cinco dias seguintes;
3. Após a validação da inscrição o candidato é entrevistado para uma avaliação inicial;

4. Se não existir vaga no momento, o candidato será informado do seu posicionamento na lista de espera.

5. Todos os anos é reavaliada a lista de espera sendo necessário o candidato reafirmar o seu interesse. Caso não o faça será retirado da mesma.

6. O horário de atendimento para candidatura é das 9h às 12h e 30m e das 14h às 17h e 30m.

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

8. A ficha de identificação e os documentos referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria que por sua vez os remeterá à Técnica Superior de Serviço Social.

NORMA VIII

CrITÉrios de AdmissÃO

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. A adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
2. A inexistência de retaguarda familiar, institucional ou comunitária;
3. Ter familiar directo a frequentar a Instituição;
4. A frequência de outros serviços da Instituição;
5. O tempo de inscrição;
6. Residentes no concelho da Instituição.

NORMA IX

AdmissÃO

O processo de admissão é realizado de acordo com as normas de Qualidade implementadas nesta Instituição.

1. É admitido o candidato que se encontrar em primeiro lugar da lista de espera;
2. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade, transporte (caso se aplicável) e cota de associado;
3. É celebrado o contrato de prestação de serviço;
4. São assinadas as declarações em como o cliente ou seu representante legal autoriza: a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente; em como autoriza a participação em visitas de estudo ou outras saídas da Instituição devidamente planificadas e supervisionadas; e em como autoriza a divulgação de imagens para fins que visem a promoção da pessoa com deficiência.

NORMA X

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Elaboração de um Plano de Adaptação com a duração de quatro semanas que será posteriormente avaliado, podendo levar à rescisão do contrato caso não tenha havido adaptação do cliente;
2. Apresentação das instalações e serviços;
3. Apresentação ao grupo de referência e equipa;
4. Acompanhamento por outro cliente;
5. Informar das regras de funcionamento do CAO, direitos e deveres de todas as partes.

NORMA XI

Processo Individual do cliente

Para cada cliente será elaborado um processo individual, confidencial, devidamente organizado, contendo dados relativos à sua identificação, à sua situação pedagógica, psíquica, profissional, familiar, social e de saúde, Plano de Desenvolvimento Individual e Contracto de Prestação de Serviços. Este processo será da responsabilidade da Directora Técnica de CAO. Cabe aos técnicos de cada especialidade a responsabilidade pelo dossier individual de cada cliente onde constem todas as informações dessa especialidade.

NORMA XII

Listas de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vaga, é comunicado ao cliente a sua posição na lista de espera. Esta posição depende dos critérios de admissão.

A lista de espera é actualizada anualmente, de acordo com os pontos 4. e 5. da Norma VII do presente regulamento.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

O Internato Victor Fontes está sediado em Jogueiros e as suas instalações são compostas por 6 edifícios:

1. Edifício Principal:

✓ Cave – onde estão instalados os serviços de rouparia, lavandaria, armazém, sala das caldeiras, sala de arrumação de material de jardinagem, cozinhas e 1 sala de apoio ao Centro de Actividades Ocupacionais;

✓ Rés-do-Chão – onde se situam os gabinetes do Director, Assistente Social, Psicóloga, Ajudantes, Médico, Enfermaria, Sala de Curativos, Sala de Reuniões, Bar , Sala de Recreio, Refeitório e 1 sala de apoio ao Centro de Actividades Ocupacionais;

✓ 1º andar – 8 salas onde se desenvolvem as actividades do Centro de Actividades Ocupacionais;

✓ 2º Andar - está compartimentado em 4 “convívios”, constando cada um de dois dormitórios com 4 camas cada um, duas salas de estar, dois quartos de vela e duas salas;

✓ Sótão – Serve essencialmente para arrumações.

2. Um edifício composto de 10 salas.

3. Um Ginásio.

4. Um edifício sem divisões.

5. Um edifício de 5 espaços onde está instalada a carpintaria da resposta social de Formação profissional da APPACDM.

6. Uma garagem.

NORMA XIV

Horários de Funcionamento

1. Esta resposta social funciona das 9 horas às 17 horas e 30 minutos.

2. O CAO encerra durante o mês de Agosto.

3. A Direcção da APPACDM define alguns dias de descanso por altura da Páscoa, Natal e Ano Novo, de acordo com o Plano Anual de Actividades, estando o CAO encerrado nesses dias.

NORMA XV

Entrada e Saída de Visitas ao cliente

As visitas deverão dirigir-se à Secretaria e só após contacto com o Serviço Social poderão efectuá-la. Estas deverão ser feitas entre as 10.00 – 12.00 e as 14.00 – 16.00.

NORMA XVI

Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado, na Secretaria da Instituição, até ao dia 8 do respectivo mês.

NORMA XVII

Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada 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 Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RF = Rendimento mensal líquido do agregado familiar (é definido pela soma das remunerações líquidas, das pensões e abonos dos elementos do agregado familiar bem como de outros rendimentos que se prefigurem com carácter de regularidade. Para a sua determinação não são considerados subsídios de férias, Natal e refeição)

D = Despesas fixas (incluem – renda da casa ou valor de amortização pela aquisição de habitação própria, encargos médios mensais com medicamentos de uso permanente, em caso de doença crónica, encargos médios mensais com transportes públicos do cliente. Para o cálculo das médias as famílias devem apresentar os documentos comprovativos dos últimos 3 meses)

N = Número de elementos do agregado familiar

3. A participação familiar mensal é efectuada no total de 11 mensalidades (mês de Agosto são férias).

O valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;

TABELA DE MENSALIDADES 2010

	ESCALÃO DE MENSALIDADES % SMN	Rendimento mensal "Per Capita" €	% de afecção	Mensalidades
1	<= 30%	<= 135€	25%	34,00 €
2	30%>X<=50%	135€ - 225€	30%	35,00 € - 67,00 €
3	50%>X<=70%	225€ - 315€	35%	68,00 € - 95,00€
4	70%>X<=100%	315€ - 450€	40%	96,00€ - 179,00€
5	>100%	> 450€	45%	180,00 €

Frequência Semanal (5 dias úteis/semana com limite do SMN refª 2010 = 475,00€)

Nota: esta tabela é actualizada sempre que haja alteração do valor do SMN de referência.

4. Frequência temporária - Poderá o CAO, quando antecipadamente solicitado e havendo condições, acolher em regime de frequência temporária, jovens e adultos com perfil. Tal frequência rege-se pelos pontos seguintes:

4.1. Considera-se frequência temporária, aquela que seja inferior a um mês;

4.2. A tabela a ser aplicada é a seguinte:

SERVIÇOS	Valores a aplicar
Diária (3 refeições)	11,00 €

5. Faltas:

5.1. No caso de ocorrência de faltas por parte de um cliente em qualquer um dos serviços da Instituição, não haverá lugar a redução da mensalidade devida;

5.2. Consideram-se excepções:

5.2.1. Caso de doença por período superior a 15 dias consecutivos, devidamente justificados e com a documentação médica adequada, pagará 50% do valor da mensalidade;

5.2.2. Caso em que a responsabilidade da falta dos clientes seja imputada à Instituição, nomeadamente, catástrofes e doenças infecto-contagiosas, a mensalidade devida será apenas a correspondente aos dias de presença;

5.2.3. Outras situações de força maior, por um período superior a 15 dias consecutivos, devidamente justificadas, pagará 50% do valor da mensalidade;

5.3. As faltas injustificadas superiores a 30 dias, podem dar origem ao cancelamento da inscrição; mantendo-se na obrigatoriedade de pagamento do valor correspondente a esse período;

6. Redução das comparticipações:

6.1. Constantes no 5.2;

6.2. Caso se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um cliente do mesmo agregado familiar, haverá uma redução equivalente a 15% no cálculo de cada uma das mensalidades;

6.3. A redução não pode, no entanto, atingir um montante inferior ao valor estipulado no 1º escalão da tabela em vigor;

7. Situações especiais de rendimento:

7.1. As situações especiais dos agregados familiares, decorrentes da perda ou diminuição grave de rendimentos ou de acréscimo anormal de encargos, poderão determinar a redução temporária das participações em percentagens a considerar caso a caso nunca inferior ao valor mínimo praticado;

7.2. No caso mencionado no ponto anterior, deverá ser elaborado relatório fundamentado, devendo este posteriormente, ser submetido para apreciação e respectiva decisão da Direcção;

8. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor o cliente ou seu representante será informado com pelo menos um mês de antecedência;

9. Prova de rendimentos:

9.1. A prova de rendimentos provenientes das actividades de trabalhadores emigrantes, será feita pela apresentação de documento passado pelo segurança Social que, no país de trabalho, o abranja ou pelas respectivas entidades empregadoras;

9.2. No caso de não ser entregue por parte das famílias comprovativos de rendimentos e despesas no período estipulado para tal, cobrar-se-á a mensalidade máxima;

10. Revisão anual da participação familiar:

Anualmente serão efectuadas revisões nas participações familiares, tendo em consideração as eventuais alterações ocorridas nos rendimentos bem como nas percentagens a serem aplicadas, de acordo com a apresentação das declarações de rendimentos em Julho. Caso não seja feita a revisão, por motivos imputados à APPACDM, será taxada, no início de cada ano civil, o valor correspondente à inflação.

NORMA XVIII

Refeições

1. O Centro de Actividades Ocupacionais fornece as refeições nos seguintes horários:

- Reforço alimentar, das 10 horas e 30 minutos às 10h e 45m;
- Almoço às 12 horas e 30 minutos às 13h;
- Lanche às 15h e 30m às 15h e 45m.

2. As ementas são elaboradas por pessoal técnico especializado na área da alimentação tendo em conta as necessidades dos clientes e orientações médicas e afixadas em placares informativos.

3. As refeições são servidas no refeitório. Em casos excepcionais, por motivos de saúde, podem ser servidas no quarto e/ou enfermaria.

4. Sempre que não tome qualquer refeição na instituição, o cliente ou a pessoa por ele responsável deverá avisar os responsáveis da resposta social desse facto.

NORMA XIX

Actividades/Serviços Prestados - Modalidades de actividades ocupacionais

1. Para a realização de algumas actividades poderão ser solicitados equipamentos (mudas de roupa, equipamento de piscina).

2. Às actividades de hipoterapia e de natação acresce uma mensalidade. Sempre que o cliente preveja faltar deverá avisar o Serviço Social, sendo que a não justificação de faltas poderá levar à suspensão do mesmo nas actividades atrás referidas.

3. As actividades ocupacionais podem compreender actividades socialmente úteis e actividades estritamente ocupacionais.

4. Entende-se por actividades socialmente úteis as que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração sócio-profissional.

5. De acordo com o Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro, as actividades socialmente úteis poderão ter direito a uma compensação pecuniária.

6. As actividades estritamente ocupacionais são as que visam manter a pessoa com deficiência mais grave activa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social.

7. As actividades ocupacionais devem ser organizadas de forma fundamentalmente personalizada, tendo em atenção o tipo de tarefas a desempenhar e as necessidades individuais.

8. Uma percentagem do produto da venda de materiais elaborados nas actividades ocupacionais, deverá ser repartido pelos clientes que participaram na sua produção.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

1. É dada a possibilidade aos clientes de poderem efectuar passeios quer no interior quer no exterior, não se responsabilizando a instituição de quaisquer danos físicos possam ocorrer.

2. As actividades são organizadas tendo por base objectivos pedagógicos e lúdicos:

1.1. Caso haja deslocações ao exterior da Instituição que impliquem alteração dos horários ou o pagamento de algum valor, serão solicitadas autorizações;

1.2. Os passeios que não impliquem alteração dos horários habituais estão imediatamente autorizados.

3. As deslocações dos clientes realizadas de forma autónoma carecem de autorização dos seus representantes legais.

4. Nos passeios ao exterior que impliquem transporte através de autocarro, os representantes legais serão avisados com antecedência para autorizarem os clientes a realizarem esse passeio.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XXII

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro e do DESP. 52/SESS/90 de 16 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos dos Clientes

1. São direitos dos clientes:

1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

1.2. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;

1.3. À educação e reabilitação física, social e psicológica;

1.4. Ter acesso à ementa semanal afixada em local visível;

1.5. Beneficiar de seguro de acidentes;

1.6. A um Plano de Desenvolvimento Individual;

1.7. A um Plano de Cuidados Individuais.

NORMA XXIV

Deveres dos Clientes

1. São deveres dos clientes:

1.1. Colaborar com a equipa do serviço, na medida dos interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;

1.2. Observar as normas de presente regulamento, bem como outras decisões tomadas sobre o funcionamento do CAO;

1.3. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades na vida do CAO;

1.4. Pagar mensalmente as participações acordadas;

1.5. Avisar os responsáveis de CAO de qualquer alteração (morada, contacto, agregado familiar, doença) e de qualquer alteração dos hábitos quotidianos, sempre que estes implicarem mudança nas prestações de serviços;

1.6. Comunicar igualmente aos responsáveis os dias das consultas médicas, de férias ou de falta do respectivo cliente, pelos responsáveis pelo mesmo.

NORMA XXV

Direitos dos Funcionários

Os funcionários da entidade gestora do estabelecimento têm direito a serem respeitados pelos clientes e suas famílias bem como pela Direcção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional.

NORMA XXVI

Deveres dos Funcionários

Os funcionários da entidade gestora do estabelecimento, nomeadamente os que trabalham no Centro de Actividades Ocupacionais devem:

1. Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes e prestar-lhes os cuidados necessários ao seu bem-estar físico e emocional;

2. Respeitar o ritmo de cada cliente assim como os seus valores e hábitos culturais;

3. Estimular e apoiar as interações familiares como condição de equilíbrio afectivo e emocional dos clientes promovendo, sempre que necessário, encontros com a família,

4. Possuir e procurar informação sobre a problemática da deficiência;

5.Desenvolver a sua actividade com zelo, responsabilidade e ética, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, melhoria da prestação de serviços e o bom-nome da instituição;

NORMA XXVII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - 1.1. A aplicar os normativos do presente regulamento;
 - 1.2.A definir o calendário das actividades e dias de encerramento do CAO;
 - 1.3.A suspender temporariamente a prestação de serviço caso o cliente ponha em causa a sua integridade física e a dos outros de forma grave e continuada;
 - 1.4.O ponto anterior só será aplicado quando se esgotarem todos os meios disponíveis da Instituição.

NORMA XXVIII

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - 1.1. Garantir a satisfação das necessidades legítimas dos clientes e familiares;
 - 1.2. Respeitar os interesses e as escolhas dos clientes;
 - 1.3.Promover actividades socialmente úteis e atribuir uma compensação monetária, segundo legislação própria;
 - 1.4.Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes e prestar-lhes os cuidados necessários ao desenvolvimento das suas actividades, seu bem-estar físico e emocional;
 - 1.5.Respeitar o ritmo de cada cliente, assim como os seus valores e hábitos culturais;
 - 1.6.Apoiar as interacções familiares como condição de equilíbrio afectivo e emocional dos clientes;
 - 1.7.Possuir e divulgar informação relativa à problemática da deficiência.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres das Famílias/Significativos

1. São direitos das famílias/significativos:
 - 1.1. Obter informações relativas ao desenvolvimento do seu familiar/significativo em CAO;
 - 1.2 Ter apoio psico-social;
2. São deveres das famílias/significativos:
 - 2.1. Participar nas reuniões de pais;
 - 2.2. Participar na elaboração dos planos de desenvolvimento individual;
 - 2.3. Informar o Serviço Social de alterações de morada, contactos, constituição do agregado familiar, de medicação;
 - 2.4. Garantir condições de higiene, alimentação, vestuário e de saúde do cliente.

NORMA XXX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A rescisão do serviço pelo cliente deve ser comunicada com 30 dias de antecedência, por escrito devidamente assinada pelo responsável, caso contrário, ficarão sujeitos ao pagamento das dívidas respectivas.

NORMA XXXI

Contrato

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

NORMA XXXII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Situações enquadráveis:

- 1.1. Rescisão do contracto por parte do cliente;
- 1.2. Falecimento do cliente;
- 1.3. Catástrofe natural;
- 1.4. Pandemia;

2. As situações referidas em 1.1. e 1.2. procede-se à substituição da vaga;

3. As situações referidas em 1.3. e 1.4. os clientes são informados e as actividades retomadas assim que possível.

NORMA XXXIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado. O CAO aceita e agradece todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados, podendo estas serem entregues por escrito à Direcção ou utilizando a caixa de sugestões junto à secretaria.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIV

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 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/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXV

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. Qualquer caso omissivo no presente Regulamento será resolvido pela Direcção, após ouvido o parecer da Direcção Técnica, para considerar em futura alteração.

NORMA XXXVI

Disposições Complementares

1. O CAO encerra no mês de Agosto e em alguns dias no Natal, no Ano Novo e na Páscoa determinados pela Direcção em Plano Anual de Actividades e aprovado em Assembleia Geral;

2. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio ou dano de bens e valores que os clientes tragam para a Instituição, excepto roupa imprescindível para a higiene do mesmo.

NORMA XXXVII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em Janeiro de 2010.