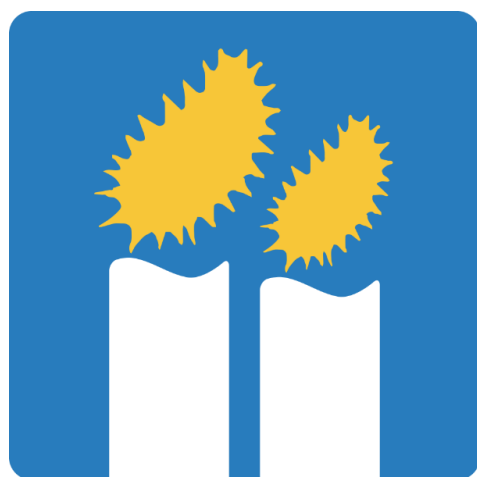


REGULAMENTO INTERNO  
DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS DAS ANTAS



**APPACDM**  
P O R T O

## ÍNDICE

CAPÍTULO I .....	4
Disposições Gerais.....	4
Âmbito de Aplicação .....	4
Legislação Aplicável.....	4
Objetivos do Regulamento .....	5
Objetivos Gerais do Centro de Atividades Ocupacionais.....	5
Objetivos Específicos dos Centros de Atividades Ocupacionais .....	5
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	5
Contrato de Prestação de Serviços .....	6
CAPÍTULO II .....	6
Processo de candidatura.....	6
Processo de Candidatura .....	6
CAPÍTULO III .....	7
Processo de seleção e admissão de clientes.....	7
Critérios de Admissão .....	7
Admissão.....	7
Adequação à estrutura de atendimento.....	8
Acolhimento .....	8
Processo Individual do Cliente.....	9
CAPÍTULO IV.....	10
Intervenção.....	10
Metodologia de Intervenção .....	10
Plano de Desenvolvimento Individual.....	10
CAPÍTULO V.....	10
Organização Interna e Regras de Funcionamento .....	10
Estrutura em funcionamento .....	10
Horários de funcionamento e de encerramento dos CAO .....	11
Visitas, acompanhamento e contactos telefónicos.....	11
Transporte .....	11
Alimentação.....	12
Atividades Internas e Externas .....	12
Regras de funcionamento das Atividades.....	13

Compensação Monetária.....	13
Saúde .....	14
Depósito e guarda de bens dos clientes .....	14
CAPÍTULO VI.....	15
Comparticipação do Serviço Prestado .....	15
Comparticipação familiar.....	15
Pagamento.....	16
Redução e revisão da Participação familiar .....	17
CAPÍTULO VII.....	17
Recursos Humanos.....	17
Quadro de Pessoal .....	17
Direção Técnica .....	17
CAPÍTULO VIII.....	18
Direitos e Deveres .....	18
Direitos da APPACDM do Porto .....	18
Deveres da APPACDM do Porto .....	18
Direitos dos clientes/familiares/representantes legais.....	19
Deveres dos clientes/familiares/representantes legais .....	19
Procedimentos disciplinares aos Clientes.....	20
Interrupção dos Serviços Prestados por iniciativa da Família/Representante Legal .....	21
Interrupção dos Serviços por motivos imputáveis ao Cliente, Família e/ou Representante .....	21
Reclamações/Sugestões/Elogios .....	21
Gestão da Negligência, Abuso e Maus-tratos .....	22
CAPÍTULO IX.....	22
Disposições finais .....	22
Integração de lacunas .....	22
Alterações ao Regulamento.....	22
Entrada em vigor .....	23

**REGULAMENTO INTERNO DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS  
DAS ANTAS**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA 1ª**

**Âmbito de Aplicação**

1. A APPACDM do Porto – Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental rege-se pelas normas constantes das disposições seguintes para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais adiante designada por CAO.
2. O CAO destina-se a pessoas com deficiência intelectual e incapacidade grave com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam temporária ou permanentemente o exercício de uma atividade produtiva, ou pessoas com deficiência cuja situação não se enquadre no âmbito do regime de emprego protegido nos termos da legislação e careçam de apoios específicos, de harmonia com as orientações técnicas existentes e funciona em colaboração com as suas famílias/representantes legais.
3. O âmbito geográfico desta resposta social CAO é o distrito do Porto.

**NORMA 2ª**

**Legislação Aplicável**

1. A APPACDM do Porto rege-se pela legislação aplicável ao seu setor de atividade, em vigor em cada momento, pelos seus estatutos e pelas normas contantes dos seus regulamentos internos.
2. Os Centros de Atividades Ocupacionais da APPACDM do Porto regem-se pelo estipulado:
  - a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
  - b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016, de 28 de novembro – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
  - c) Decreto-Lei nº 18/89, de 11 de janeiro, Portaria nº 432/2006, de 3 de maio e o Despacho nº 52/SESS/90, publicado no Diário da República nº 162, II Série de 16/07/1990;
  - d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
  - e) Protocolo de cooperação em vigor;
  - f) Circulares de Orientação Técnica da Segurança Social acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

**Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno dos CAO visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes e/ou seus representantes legais e dos colaboradores ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 4ª

**Objetivos Gerais do Centro de Atividades Ocupacionais**

1. Contribuir para a promoção da Qualidade de Vida das pessoas apoiadas;
2. Assegurar o desenvolvimento e/ou manutenção das competências globais e estimular as potencialidades e o desenvolvimento integral;
3. Estimular a autorrepresentação;
4. Promover a integração social e cultural através da atuação de serviços e equipamentos adequados à satisfação das necessidades individuais;
5. Promover, sempre que possível e adequado, a participação das famílias e/ou representantes legais no âmbito da intervenção;

NORMA 5ª

**Objetivos Específicos dos Centros de Atividades Ocupacionais**

1. Vigiar e acompanhar situações associadas à deficiência intelectual na tentativa de minimizar o seu impacto e evitar eventuais sequelas;
2. Enquadrar o âmbito de intervenção individual ao tipo de apoio necessários e disponíveis;
3. Proceder ao devido encaminhamento para instituições/programas mais adequados, sempre que se justifique;
4. Potenciar a melhoria das interações familiares no âmbito da intervenção;
5. Capacitar a família e/ou representantes para a resolução de problemas identificados;
6. Envolver a comunidade no processo de intervenção de forma contínua e articulada.

NORMA 6ª

**Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O CAO assegura, entre outros, a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Cuidados pessoais e de higiene;
  - 1.2. Alimentação e nutrição;
  - 1.3. Administração terapêutica e apoio em situações de emergência;
  - 1.4. Transporte dos clientes de e para o CAO (quando contratado);

- 1.5. Atividades ocupacionais;
  - 1.6. Atividades socialmente úteis;
  - 1.7. Atividades lúdico-terapêuticas;
  - 1.8. Atividades de desenvolvimento pessoal e social.
2. Atendendo às necessidades, potenciais e expectativas de cada cliente, bem como aos recursos existentes na estrutura é estabelecido o seu Plano de Desenvolvimento Individual, onde poderão constar outro tipo de atividades.
  3. Existem ainda atividades de âmbito geral constantes no Plano Anual de Atividades e no Plano Operacional deste CAO, que tem por base o modelo conceptual adotado pela organização nos seguintes domínios da Qualidade de Vida:
    - Bem-estar;
    - Desenvolvimento pessoal;
    - Inclusão Social.

NORMA 7ª

**Contrato de Prestação de Serviços**

1. A APPACDM do Porto celebra, por escrito, com o cliente e família/representante legal um Contrato de Prestação de Serviços, com base no Regulamento Interno em vigor, que deve ser aceite no momento da assinatura do contrato.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar/representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorra alguma alteração ao conteúdo do Contrato constará de aditamento ao mesmo, apenas se podendo proceder a dois aditamentos por Contrato. Havendo necessidade de terceiro aditamento será elaborado novo contrato.
4. A APPACDM do Porto pode proceder à suspensão de frequência do cliente nos casos em que a prestação de cuidados possa redundar em inconveniente ou prejuízo para o normal funcionamento do serviço, designadamente, quando forem ofendidos bens de natureza patrimonial ou pessoal relevante da organização, ou nos casos em que essa prestação possa constituir uma imposição desproporcionada para a organização, como por exemplo, a pendência de ação judicial movida por uma das partes contra a outra.

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE CANDIDATURA**

NORMA 8ª

**Processo de Candidatura**

1. A gestão da Lista de Candidatos é feita por uma equipa nomeada pela Direção com competências para gerir e seleccionar os candidatos segundo os referenciais definidos.
2. O período de candidatura decorre, na sede, ao longo do ano sendo interrompido no mês de agosto.
3. Os processos de candidatura são trabalhados pela equipa da Gestão de Candidaturas. No contacto inicial são disponibilizadas ao candidato as informações/documentos: Regulamento Interno, Ficha

de Candidatura, Critérios de Candidatura e de Admissão, Gestão da Lista de Candidatos e documentos a entregar.

4. Para iniciar o processo, o candidato deverá:  
Entregar preenchida a Ficha de Candidatura; Atestado Médico de Incapacidade Multiuso; relatórios/declarações clínicas atualizadas, comprovativo da existência de representante legal, caso existam.
5. A não concordância com o Regulamento Interno será motivo de não integração na Lista de Candidatos.
6. Requisitos de Admissibilidade:
  - 6.1. Idade igual ou superior a 16 anos;
  - 6.2. Existência de deficiência intelectual e incapacidade igual ou superior a 60%, devidamente comprovada;
  - 6.3. Sem enquadramento no âmbito de qualquer política de emprego vigente.
7. Feita a avaliação inicial dos requisitos de candidatura, o cliente/representante é informado da sua integração ou não na Lista de Candidatos.

### **CAPÍTULO III PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES**

#### **NORMA 9ª Critérios de Admissão**

São critérios de admissão:

1. Adequação da resposta às necessidades, potenciais e expectativas do cliente;
2. Priorização de candidatos em função de:
  - a) Situação social desfavorecida - 1 ponto
  - b) Situação económica desfavorecida – 1 ponto
  - c) Frequência de outras respostas da APPACDM do Porto – 1 ponto
  - d) Área de residência no concelho do Porto – 1 ponto
3. No caso de empate considera-se:
  - 1º as respostas pontuadas em a) e b);
  - 2º a candidatura mais antiga.
4. Só em casos verdadeiramente excecionais devidamente ponderados pela Direção mediante parecer da Equipa Técnica, se poderão acolher clientes que não obedeçam inteiramente aos pressupostos acima descritos.

#### **NORMA 10ª Admissão**

1. Quando existir vaga é feita a avaliação dos 3 primeiros candidatos que cumpram o ponto 1 da Norma 9ª.
2. A equipa técnica elabora um relatório de análise e hierarquização dos candidatos que será submetido a aprovação da Direção;

3. No caso de não se proceder à admissão, o Diretor Técnico de CAO comunicará ao candidato ou ao seu representante esse mesmo facto por escrito.
4. No caso de o candidato ser admitido para período experimental, proceder-se-á ao seu acolhimento. O cliente deverá entregar os seguintes documentos:
  - Dados necessários do Cartão de Cidadão do cliente;
  - Dados necessários do Cartão de Cidadão do representante legal (caso exista);
  - Cópia do Boletim de Vacinas;
  - Para cálculo da Comparticipação Familiar comprovativos de: rendimentos, despesas mensais com transportes públicos, valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição da habitação, despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do agregado familiar e despesa com familiares em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas. É feita uma simulação da Comparticipação Familiar;
5. É formalizada a admissão com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;
6. É realizada uma entrevista com o Diretor Técnico e o Gestor do Projeto na qual se pretende conhecer o candidato e família/representante, e marcar data para início do acolhimento.
7. No ato de admissão são devidos os pagamentos da Comparticipação Familiar mensal e outros serviços contratados.
8. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo do período experimental, de 30 dias úteis, se verificar que o candidato reúne todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal com os clientes e colaboradores, assim como uma correta adequação à resposta/serviços propostos;
9. Caso o cliente/família/representante manifeste o desejo de não integração ou tenham persistido dificuldades de integração serão registadas as razões e poderá proceder-se:
  - a) À sua reintegração na lista de candidatos;
  - b) Ao encaminhamento para outras respostas sociais;
  - c) Ao arquivamento do processo.

#### NORMA 11ª

### **Adequação à estrutura de atendimento**

1. A frequência do CAO pode cessar quando deixarem de subsistir as condições em que se baseou a admissão do cliente, nomeadamente pelo agravamento das condições psíquicas e físicas da pessoa e que imponha a sua saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação.
2. Na situação referida no número anterior a decisão deve ser tomada pela Direção mediante parecer da Direção Técnica.

#### NORMA 12ª

### **Acolhimento**

1. O acolhimento é iniciado na data previamente acordada com o cliente/família/representante na entrevista de avaliação, sendo o responsável o Gestor de Projeto.
2. O Gestor de Projeto é um dos elementos da equipa técnica que, em parceria com o cliente/família/representante e a restante equipa, planeia, implementa, monitoriza e avalia o período de acolhimento que terá a duração máxima de 120 dias.



3. Findo o período de acolhimento, a avaliação do mesmo concretiza-se entre a Direção Técnica, o Gestor de Projeto e o cliente/família/representante, sendo elaborado o Plano de Desenvolvimento Individual.

NORMA 13ª

**Processo Individual do Cliente**

1. A APPACDM do Porto compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do cliente, conforme norma de procedimento interna.
2. Para cada cliente é organizado um Processo Individual no qual constam, entre outros que se revelem necessários, os seguintes documentos:
  - Ficha de Candidatura;
  - Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
  - Relatórios/Declarações Clínicas;
  - Programa e Relatório de Acompanhamento do Cliente;
  - Contratos, respetivos aditamentos, anexos e cessações;
  - Protocolo de Atividades Socialmente Úteis no exterior;
  - Ficha de Identificação;
  - Ficha Médica;
  - Registo de Medicação;
  - Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - Plano de Avaliação das Necessidades e Potenciais e respetiva Avaliação;
  - Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas Revisões;
  - Avaliação do Plano de Desenvolvimento Individual;
  - Registo de Presenças, Atividades e Ocorrências;
  - Horário individual;
  - Registo de contactos;
  - Atas de reuniões;
  - Cópia do Boletim Individual de Saúde;
  - Outros registos/documentos (comunicações internas, autorizações, termos de responsabilidade, etc.).
3. Na sala de acolhimento é organizado o Processo de Sala onde constam cópias de:
  - Ficha de Identificação;
  - Ficha médica;
  - Registo de medicação;
  - Plano de Avaliação de Necessidades e Potenciais;
  - Programa e Relatório de Acolhimento do Cliente;
  - Plano de Desenvolvimento Individual;
  - Horário individual.

## **CAPÍTULO IV INTERVENÇÃO**

### **NORMA 14ª**

#### **Metodologia de Intervenção**

O Centro de Atividades Ocupacionais organiza-se tendo por base a metodologia de intervenção Planeamento Centrado na Pessoa. Esta metodologia traduz-se num processo de colaboração do qual participam os clientes, os familiares/representantes/significativos, e os diferentes técnicos do CAO envolvidos na intervenção. O objetivo é o de facilitar ao cliente os apoios e os serviços de que necessita de forma a alcançar uma maior Qualidade de Vida com base nas suas preferências e valores, bem como nas suas escolhas e decisões.

### **NORMA 15ª**

#### **Plano de Desenvolvimento Individual**

1. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) é um documento anual, que visa organizar e operacionalizar todas as respostas às necessidades, potenciais e expectativas de desenvolvimento identificadas.
2. A elaboração do PDI é dinamizada em articulação com todos os intervenientes: equipa, cliente e significativos, e ainda colaboradores de outros serviços e organizações, quando aplicável;
3. A avaliação do PDI é realizada formalmente duas vezes por ano, envolvendo todos os intervenientes.
4. O Gestor de Projeto é o interlocutor entre o cliente e família/representante e a instituição, sempre que necessário.
5. O Gestor de Projeto é o responsável pela atualização periódica do Processo Individual do Cliente, pelo que todas as alterações às informações nele contidas lhe deverão ser comunicadas.

## **CAPÍTULO V ORGANIZAÇÃO INTERNA E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 16ª**

#### **Estrutura em funcionamento**

1. O Centro de Atividades Ocupacionais das Antas situa-se na Rua Oliveira Santos, 64 – Bl 5 Casa 72-76, no Porto e tem capacidade licenciada para 20 clientes.
2. O Centro de Atividades Ocupacionais das Antas funciona com Acordo de Cooperação celebrado com o ISS, I.P. para atendimento a 20 clientes.

NORMA 17ª

**Horários de funcionamento e de encerramento dos CAO**

1. O CAO funciona de Segunda-feira a Sexta-Feira, das 8.15 às 17.15 horas, encerrando aos sábados, domingos e feriados nacionais e municipais.
2. O Serviço de transporte funciona entre as 8:00 e as 18:30 horas.
3. O CAO encerra os seus serviços durante o mês de agosto, nos dias 24, 26 e 31 de dezembro, ponte do Carnaval e 5ª feira Santa e 2ª feira de Páscoa.

Nota: por circunstâncias excepcionais e justificadas, poderá haver lugar a mais algum dia de encerramento por decisão da Direção, sendo este comunicado às famílias/representantes legais com a antecedência possível.

NORMA 18ª

**Visitas, acompanhamento e contactos telefónicos**

1. Visitas
  - 1.1. As visitas ao cliente, de terceiros não previstos no seu processo, devem ser previamente marcadas e autorizadas pela família/representante legal por escrito.
2. Acompanhamento
  - 2.1. Sempre que houver alteração das pessoas que habitualmente podem vir buscar o cliente ou recebê-lo/entregá-lo no local de encontro da carrinha a equipa deve ser informada antecipadamente, caso contrário, para sua segurança, permanecerá no centro ou não será entregue da carrinha seguindo-se o procedimento previsto na norma 19ª ponto 3.
  - 2.2. Os familiares/representantes legais não deverão circular dentro do CAO durante o horário de funcionamento e, caso necessário, apenas com autorização da equipa responsável e devidamente acompanhados.
  - 2.3. As portas de entrada dos CAO fecham às 9:30 devendo o cliente que chegar depois dessa hora ser entregue na receção e aguardar por um colaborador que o venha acolher.
  - 2.4. Se à hora de encerramento do CAO não estiver ninguém para buscar o cliente, este será entregue num dos Lares Residenciais da APPACDM do Porto, conforme a proximidade, onde os familiares o deverão ir buscar. Nesta situação haverá lugar a pagamento de uma taxa de 25 Euros.
3. Contactos telefónicos
  - 3.1. Os contactos telefónicos deverão ser realizados evitando os horários das atividades ou respeitando os horários definidos para o efeito.

NORMA 19ª

**Transporte**

1. Para os clientes que contratarem este serviço, é obrigatório cumprir o horário preestabelecido.
2. A pessoa responsável por entregar/receber o cliente deverá estar no ponto de paragem da carrinha, previamente definido, à hora combinada.
3. Se aquando da entrega dos clientes não se encontrar ninguém no local e hora acordada para os receber, finda a volta da carrinha, estes serão entregues num dos Lares Residenciais da APPACDM do Porto, conforme a proximidade, onde os familiares os deverão ir buscar. Nesta situação haverá lugar a pagamento de uma taxa de 25 Euros.

4. Nas situações em que o cliente tem autonomia para ser deixado sozinho deverá a família/representante legal entregar autorização escrita nesse sentido.
5. Quando houver necessidade de alterar o local de recepção e entrega dos clientes, esta alteração deverá ser comunicada atempadamente por escrito para análise da sua viabilidade.
6. Não é permitida a circulação de familiares nas viaturas que transportam os clientes.
7. Este serviço é pago através de valores anualmente definidos pela Direção.
8. No caso de mais do que um filho/representado a utilizar o serviço de transporte haverá um desconto de 20% no segundo e seguintes.
9. A ausência por motivo de doença por mais de 10 dias úteis consecutivos, devidamente justificada, dá origem a uma redução de 25% no transporte.
10. Atrasos frequentes injustificados poderão, perante análise da Direção, levar à suspensão do serviço.

NORMA 20ª  
**Alimentação**

1. No CAO são asseguradas as refeições abaixo referidas, em horários definidos, que poderão ser consultados no serviço:
  - Almoço
  - Lanche
2. O CAO assegura, sempre que possível, dietas alimentares respeitando as orientações médicas para o efeito bem como as de ordem religiosa/cultural.
3. As ementas são afixadas semanalmente em local visível.
4. As refeições são marcadas na recepção do CAO até às 9:30 do próprio dia. Não serão servidas refeições que não tenham sido marcadas com a antecedência obrigatória.
5. Não é permitida a recepção de alimentação confeccionada fora do CAO, com exceção de dietas especiais prescritas pelo médico, opção religiosa/cultural ou em ocasiões festivas.
6. Os bolos de aniversário, ou outros alimentos, oferecidos pelas famílias/representantes legais não poderão conter cremes ou produtos suscetíveis de causar alergias.

NORMA 21ª  
**Atividades Internas e Externas**

1. As atividades lúdico-terapêuticas e as atividades para a inclusão promovidas pelo CAO constam do Plano Operacional do CAO.
2. Os passeios ou deslocações ao exterior, no âmbito da promoção das atividades para a inclusão, deverão ser autorizados com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
3. O planeamento e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da direção técnica.
4. Durante as saídas ao exterior os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.
5. O CAO organiza passeios com relativa frequência, a diversos espaços e instituições, dentro e fora do concelho, com o objetivo dos clientes partilharem lugares comuns, participarem em novas experiências, adquirindo mais conhecimentos e alargando os seus horizontes e promover a sua inclusão.

- 5.1. Quando os passeios ou deslocações impliquem gastos superiores às verbas disponíveis pela instituição, será pedida a colaboração do cliente ou da sua família/representante legal. Em qualquer circunstância, a instituição comunicará com antecedência a realização dos mesmos, bem como qualquer outra alteração ou participação extra.

#### NORMA 22ª

### Regras de funcionamento das Atividades

Para o normal funcionamento das atividades internas e externas, torna-se necessário o cumprimento das seguintes regras:

- a) A instituição deve ser informada, com pelo menos 3 dias úteis de antecedência, sempre que o cliente planeie não frequentar o CAO;
- b) Deve ser apresentada justificativa médica sempre que, por motivo de doença, o cliente se veja impedido de participar nalguma atividade, mesmo que continue a frequentar o CAO;
- c) A hora de chegada do cliente ao CAO deve ter em atenção os horários das atividades que frequenta, para que estas possam ser implementadas sem atrasos;
- d) As condições climatéricas não serão consideradas justificativa válida, para a não participação nas atividades realizadas em recintos fechados;
- e) O cliente deve vir munido com o material necessário à realização de cada atividade (roupa, calçado, produtos de higiene, etc.), conforme solicitado no início de cada ano;
- f) O cliente deve apresentar-se com as condições de higiene e asseio adequadas à realização de cada atividade;
- g) Quando o cliente faltar mais que 3 vezes a determinada atividade, por incumprimento dos números anteriores, a instituição poderá avaliar a sua permanência nessa atividade. Em caso de atividades com número limitado de clientes, a Direção poderá decidir substituir o cliente pouco assíduo por outro interessado nessa atividade.

#### NORMA 23ª

### Compensação Monetária

1. Aos clientes que desenvolvam atividades socialmente úteis poderá ser atribuída uma compensação monetária mensal.
2. A compensação monetária será entregue juntamente com um documento comprovativo, que deve ser devolvido à Instituição, assinado pelo cliente ou representante legal, quando se aplique.
3. Para cálculo desta, utilizar-se-á a seguinte fórmula:  
$$\text{Valor atribuído} = \frac{\text{Valor total da compensação monetária} \times \text{Dias de Frequência}}{20 \text{ Dias}}$$
4. Para o cálculo dos Dias de Frequência, serão tidas em consideração o número de horas de permanência no Centro. (Será descontado o período da manhã se o cliente entrar depois das 10h30 e o período da tarde se o cliente sair antes das 15h30, sem justificativa aceite pela equipa responsável).
5. A compensação monetária mensal só será entregue se o cliente ou representante tiverem regularizado a validação dos comprovativos de compensação monetária dos meses anteriores.

NORMA 24ª

**Saúde**

1. A vigilância médica é da responsabilidade das famílias/representantes legais.
2. A APPACDM do Porto compromete-se a manter a confidencialidade e sigilo das informações de saúde.
3. O CAO zela pela salvaguarda da saúde e do bem-estar coletivo, pelo que pode recusar a presença de clientes:
  - Portadores de doença infetocontagiosa e necessitando de isolamento profilático.
  - Que se encontrem visivelmente doentes de forma aguda e necessitem de cuidados especiais. Nestas situações e volvidos três dias, a entrada no CAO deverá ser acompanhada por uma declaração médica comprovando o seu bom estado de saúde.
4. A medicação de carácter temporário ou permanente é administrada de acordo com a prescrição, declaração médica ou solicitação por escrito e assinada pela família/representante legal.
5. A administração da medicação e a prestação de cuidados em situações de doença súbita (febre, dores de cabeça, diarreia...) ocorre mediante autorização prévia expressa da família/representante legal.
6. Em situações de acidente, doença repentina ou crise devem ser:
  - Prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada;
  - Chamar o INEM;
  - Informar a família/representante legal que deve dirigir-se à estrutura ou ao hospital onde o cliente foi assistido;
  - Na impossibilidade da família/representante legal fazer o acompanhamento imediato, um elemento da equipa deverá deslocar-se com o cliente ao hospital e fazer-se acompanhar dos dados de identificação e dos dados médicos do cliente existentes para o efeito;
  - Preencher a participação do sinistro e proceder mediante as instruções provenientes dos serviços centrais relativamente ao seguro de acidentes pessoais, que deve estar exposto em local acessível à equipa.
7. O Gestor de Projeto deve ser informado dos resultados das consultas médicas de especialidade, devendo ser apresentado o relatório médico, de que será arquivada uma cópia no processo individual, quando o resultado for relevante para o acompanhamento do cliente.

NORMA 25ª

**Depósito e guarda de bens dos clientes**

A APPACDM do Porto não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos de valor ou desnecessários ao funcionamento das atividades deixados ao cuidado do cliente e não disponibiliza meios para assegurar a guarda dos mesmos.

## CAPÍTULO VI COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

NORMA 26ª

### Comparticipação familiar

1. Considera-se participação familiar (CF), o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. Para o cálculo da CF deverão as famílias/representantes legais entregar a documentação solicitada pelo Serviço Social no prazo comunicado.
3. 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.
4. O cálculo do valor da CF tem por base a Orientação Normativa – Circular nº 4, emitida a 16 de setembro de 2014, pela Direção Geral da Segurança Social, do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, sendo aplicada a seguinte fórmula:

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

**RC** – Rendimento per capita mensal

**RAF** – Rendimento do agregado familiar (anual)

Caso os valores dos rendimentos líquidos anuais não sejam tributáveis, as famílias/representantes legais apresentam uma declaração dos serviços das finanças comprovativa da situação.

**D** – Despesas mensais fixas do agregado familiar. É considerado:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (quando aplicável);
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (quando aplicável).

**n** – Número de elementos do agregado familiar

5. A ausência de apresentação, no prazo definido, da documentação solicitada para a realização dos cálculos implica o pagamento do custo real do cliente para a resposta social/serviço.
  - 5.1. O Custo médio real do utente é calculado com referência ao ano anterior de funcionamento da resposta, em função do valor das despesas efetivamente verificadas, atualizado de

acordo com o índice de inflação e do número de utentes que frequentaram a resposta nesse ano.

6. No caso de dúvida sobre os valores declarados deverá o Assistente Social nomeadamente confirmar, junto das famílias/representantes legais a existência de outro tipo de rendimento que permita ajustar a sua capacidade económica e financeira ao valor da CF. Após estas diligências e, caso continuem as dúvidas sobre a veracidade das informações prestadas, pode a Direção convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite do custo real do cliente na resposta social, conforme o previsto no ponto 7.1.1 da referida Circular nº 4."
7. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela em vigor para 2019, podendo sofrer ajustamentos nos anos seguintes.

RC < 132,16 €	67,27 €
132,16 € <= RC < 600,00 €	50% do RC
600,00 € <= RC < 800,00 €	60% do RC
800,00 € <= RC < 996,48 €	65% do RC
RC >= 996,48 €	647,71 €

Nota: para contratos assinados antes da entrada em vigor da Circular nº 4 o aumento anual está limitado a +5%, caso não se verifiquem alterações significativas do rendimento ou da composição do agregado familiar.

8. Em caso de alteração à tabela em vigor, esta será comunicada pela Direção com antecedência de 60 dias.
9. A comparticipação familiar pode sofrer alterações por defeito, requerida por escrito e devidamente comprovada, de acordo com a decisão da Direção.
10. O cliente poderá ficar isento de pagamento da comparticipação familiar temporariamente, de acordo com as reais dificuldades do agregado familiar, mediante análise do Serviço Social e após decisão da Direção.

#### NORMA 27ª

#### Pagamento

1. A frequência de CAO implica o pagamento mensal de comparticipação familiar (CF), vigorando de janeiro a dezembro.
2. À CF são acrescidos os custos de transporte para a deslocação de e para o CAO, quando contratado.
3. À CF poderão ser acrescidos os custos de atividades complementares, quando contratado.
4. As atividades serão pagas conforme tabela em vigor, afixada no CAO, havendo redução do pagamento no caso de cancelamento por motivos imputáveis à APPACDM do Porto.



5. O pagamento da CF de CAO é referente a 11 meses.
6. Para os clientes que usufruam de duas respostas (CAO e Lar Residencial) o valor da CF de CAO referente ao mês de agosto transfere para a CF do Lar Residencial.
7. A falta de pagamento da CF por um período consecutivo de 3 meses dá origem ao cancelamento da frequência e conseqüente inibição de utilização dos serviços da organização.
8. Todos os pagamentos contratados deverão ser regularizados até ao dia 8 do próprio mês.
9. O pagamento da CF, bem como outras mensalidades é efetuado diretamente nos serviços centrais ou por transferência bancária, devidamente comprovada.

NORMA 28ª

**Redução e revisão da Comparticipação familiar**

1. A ausência por motivo de doença por mais de 15 dias consecutivos, devidamente justificada com declaração médica, dá origem a uma redução de 10% na Comparticipação Familiar, conforme orientação da Segurança Social (Circular nº4);
2. No caso de ausência prolongada (mais de 3 meses) por motivo de doença, devidamente justificada com declaração médica, será objeto de avaliação pela Direção mediante parecer técnico.
3. Qualquer outra ausência não será considerada e é devida a respetiva mensalidade.
4. Os clientes filhos de trabalhadores da organização beneficiarão de um desconto de 25% no valor da CF;
5. As famílias/representantes legais que tenham a cargo mais de um filho/tutelado a utilizar os serviços usufruem de um desconto de 20% no valor da comparticipação do segundo e seguintes.
6. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

**CAPÍTULO VII  
RECURSOS HUMANOS**

NORMA 29ª

**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao CAO encontra-se afixado em local apropriado e visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 30ª

**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste CAO compete a um técnico superior, cujo nome, formação profissional e função se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. Em caso de ausência e impedimento, o Diretor Técnico será substituído por um técnico superior da instituição, designado pela Direção.

## **CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 31ª**

#### **Direitos da APPACDM do Porto**

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares/representantes legais no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Convocar as famílias/representantes legais sempre que se justifique e que esteja previsto;
6. Receber as comparticipações mensais e demais pagamentos devidos, nos prazos fixados;
7. Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

### **NORMA 32ª**

#### **Deveres da APPACDM do Porto**

1. Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
2. Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
7. Manter os processos dos clientes atualizados;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
9. Garantir o cumprimento da visão, missão e valores da Instituição;
10. Informar e esclarecer sobre os serviços existentes e disponibilizados pela Instituição;
11. Rececionar a apresentação de sugestões e reclamações apresentadas pelos clientes e familiares/representantes legais, relativamente aos assuntos que lhes digam respeito, e providenciar a resposta às mesmas;

12. Proporcionar o acesso dos familiares/representantes legais à informação pessoal do cliente, quando solicitado, e facilitar alterações propostas, no âmbito da prestação de serviços;
13. Promover a participação dos clientes e familiares/representantes legais de forma a terem voz ativa nas dinâmicas e decisões.

NORMA 33ª

**Direitos dos clientes/familiares/representantes legais**

São direitos, de acordo com a sua qualidade, dos clientes/familiares/ representante legal:

1. Ter conhecimento dos seus direitos na Instituição;
2. Ter acesso à informação acerca da Instituição em geral, do CAO em particular e sobre assuntos que a si digam respeito;
3. Ser respeitado na sua individualidade e dignidade pessoal, a manifestar as suas discordâncias e serem ouvidas as opiniões e sugestões de melhoria relativamente a todos os assuntos que lhe digam respeito;
4. Usufruir de um Plano de Desenvolvimento Individual de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas dentro dos serviços que a Instituição disponibiliza;
5. Ter profissionais assíduos, pontuais e preparados científica-pedagogicamente e com preocupações evidentes quanto a todos os aspetos específicos do seu âmbito de conhecimento assim como de Qualidade de Vida;
6. Ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual ou relativos à família/representante legal;
7. Ser respeitado nas suas escolhas de acordo com as possibilidades existentes;
8. Ver respeitadas as suas diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas, de idade, género, orientação sexual, nacionalidade e deficiência;
9. Participar de forma ativa no Plano Operacional de Atividades do CAO;
10. Participar de forma ativa na definição do seu Plano de Desenvolvimento Individual;
11. Participar em iniciativas que promovam a Qualidade de Vida;
12. Ver salvaguardada a sua segurança durante a frequência da Instituição e respeitada a sua integridade física;
13. Ser pronta e imediatamente assistido em caso de acidente ou doença súbita, que ocorra durante a frequência na APPACDM do Porto, de acordo com as normas de funcionamento estabelecidas;
14. Ter seguro de acidentes pessoais;
15. Ter acessos que facilitem a mobilidade;
16. Ter instalações limpas e acolhedoras;
17. Usufruir de serviço de refeições adequadas às suas necessidades dietéticas;
18. Ver garantida a administração atempada e cuidada da medicação que lhe esteja prescrita;
19. Ser atribuída uma compensação monetária, sempre que se justifique, em função das atividades que desenvolve, conforme legislação em vigor

NORMA 34ª

**Deveres dos clientes/familiares/representantes legais**

São deveres, de acordo com a sua qualidade, dos clientes/familiares/representantes legais:

1. Respeitar e tratar com dignidade colegas e colaboradores;
2. Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da Instituição;
3. Cumprir horários e calendarização de atividades;
4. Respeitar a propriedade dos bens de todos os elementos da Instituição;
5. Não trazer para a instituição objetos de valor;  
(A APPACDM do Porto não se responsabiliza pela perda ou danos de objetos de valor que os clientes tragam para a Instituição)
6. Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização disponibiliza. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os clientes/famílias/representantes legais devem assumir a responsabilidade da reparação dos mesmos;
7. Em caso de danos materiais com óculos, aparelhos auditivos, peças de vestuário entre outros, os clientes, suas famílias e/ ou representantes legais devem custear as despesas inerentes à reparação ou substituição;
8. Participar em todas as reuniões solicitadas pela Equipa Técnica. No caso de não poder estar presente deve ser apresentada justificação por escrito ou telefonicamente;
9. Pagar atempadamente a comparticipação familiar atribuída, o transporte e eventuais atividades complementares;
10. Informar por escrito sempre que se verifiquem alterações às informações prestadas no Processo do Cliente, especialmente em relação à medicação, alimentação, alergias e/ou outras condições de saúde do cliente;
11. Providenciar todo o equipamento para a prática de atividades desportivas ou outras, que deverá ser devidamente identificado. A falta do mesmo impossibilita a participação do cliente nessas atividades.

#### NORMA 35ª

#### **Procedimentos disciplinares aos Clientes**

1. Sempre que se verifique o incumprimento total ou parcial dos deveres dos clientes, suas Famílias e/ou Representantes Legais previstos na Norma 34ª deste Regulamento Interno, poderão ser aplicadas as seguintes sanções disciplinares:
  - a. Repreensão verbal;
  - b. Repreensão registada;
  - c. Suspensão da frequência do CAO de 1 a 180 dias;
  - d. Exclusão definitiva do CAO.
2. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) do n.º 1 é da exclusiva competência da Direção da APPACDM do Porto e fica condicionada ao levantamento de um processo específico onde deverão constar a participação do ilícito cometido e os relatos circunstanciados e fundamentados dos técnicos respetivos e da Direção Técnica;
3. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) implicam a informação prévia aos clientes e/ou representantes das causas que as motivaram;

NORMA 36ª

**Interrupção dos Serviços Prestados por iniciativa da Família/Representante Legal**

1. No caso de necessidade de interrupção da prestação de serviços por iniciativa da Família/Representante Legal a comunicação do facto deve ser dirigida por escrito à Direção com a descrição dos motivos e com a máxima antecedência possível.
2. No caso de o cliente pretender retomar a frequência deverá proceder à candidatura sendo o seu processo incluído na Lista de Candidatos.
3. No caso de o cliente querer interromper a frequência do CAO, pretendendo manter a vaga, poderá fazê-lo desde que as razões invocadas sejam de natureza transitória devidamente justificada, sejam aceites pela Direção mediante parecer da Direção Técnica e mantenha o pagamento das participações familiares.

NOTA: Consideram-se razões de natureza transitória as que decorrem, nomeadamente, de situações de doença, acidente, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do cliente e não se verifiquem por um período superior a 6 meses.

4. Os primeiros 30 dias úteis do contrato são considerados um período experimental, pelo que o contrato poderá ser denunciado por qualquer dos outorgantes sem aviso prévio.

NORMA 37ª

**Interrupção dos Serviços por motivos imputáveis ao Cliente, Família e/ou Representante**

1. A APPACDM do Porto pode interromper a prestação dos serviços prestados ao cliente nos seguintes casos:
  - a. Aplicação das sanções disciplinares previstas nas alíneas c) e d) do n.º 1 do Norma 35ª deste Regulamento;
  - b. Por faltas injustificadas, durante três ou mais dias seguidos, ficando o tempo de interrupção da frequência à responsabilidade da Direção mediante o parecer da Direção Técnica;
  - c. Por falta de pagamento da participação familiar dentro do prazo fixado no ponto 7. da Norma 27ª;
  - d. Por doença que impeça o cliente de frequentar o CAO.

NORMA 38ª

**Reclamações/Sugestões/Elogios**

1. Nos termos da legislação em vigor, existe livro de reclamações, que poderá ser solicitado à Direção ou a quem a substitua, sempre que desejado;
2. No âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da APPACDM do Porto, foi elaborada uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para a receção, classificação, registo e encaminhamento das reclamações, sugestões e elogios no âmbito dos serviços prestados pela organização, bem como a respetiva análise, gestão de não conformidades e a sua correção ou eventuais ações corretivas, de melhoria e o envio da resposta ao reclamante ou a quem apresentou a sugestão;
3. A receção de uma reclamação, sugestão e elogio pode ser feita por correio eletrónico, telefone, correio e pessoalmente através do preenchimento dos modelos de registo existentes para o efeito. Existe em todas as respostas sociais e serviços da organização, em local bem

visível e disponível a quem frequenta/visita as instalações, uma caixa fechada que permite a participação das diferentes partes interessadas, de forma livre e espontânea, garantindo a confidencialidade da informação;

4. Após a análise da Direção, em articulação com a Direção Técnica de cada estrutura, a reclamação/sugestão poderá ou não ser validada. Em qualquer dos casos o autor da mesma será informado no prazo de 5 dias úteis acerca das ações a levar a cabo pela organização.

NORMA 39ª

**Gestão da Negligência, Abuso e Maus-tratos**

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com a política e procedimento interno existente na APPACDM do Porto e demais normas e princípios aplicáveis, para a prevenção de abusos, negligência e maus-tratos;
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à Direção Técnica que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados a cada situação;
3. A organização conta ainda com assessoria jurídica para tomar medidas sancionatórias de acordo com a legislação em vigor.

**CAPÍTULO IX  
DISPOSIÇÕES FINAIS**

NORMA 40ª

**Integração de lacunas**

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

NORMA 41ª

**Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CAO, resultantes da avaliação dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria contínua.
2. Qualquer alteração deverá ser comunicada aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, I.P. 30 dias antes da sua entrada em vigor.
3. As alterações ao regulamento serão comunicadas aos clientes/famílias/representantes legais e colaboradores com a informação da data da entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste, em caso de discordância com essas alterações.

NORMA 42ª  
**Entrada em vigor**

O presente Regulamento entra em vigor a 09 de abril de 2019.

\*\*\*\*\*

Aprovado em reunião da Direção da APPACDM do Porto em 07 de fevereiro de 2019.