




COOPERATIVA DE EDUCAÇÃO E REABILITAÇÃO DE CIDADÃOS COM
INCAPACIDADE, CRL

Regulamento Interno

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Aprovado em Assembleia-geral de 22 /11 /2002
Revisto e aprovado em Assembleia-geral de 29/03/2006
Revisto e aprovado em Assembleia-geral de 29/11/2006
Revisto e aprovado em Assembleia-geral de 15/11/2010
Revisto e aprovado em Assembleia-geral de 15/11/2012
Revisto e aprovado em Assembleia-geral de 25/03/2013
Revisto e aprovado em Assembleia-geral de 09/04/2014
Revisto e aprovado em Assembleia-geral de 19/03/2015
Revisto e Aprovado em Assembleia-geral de 20/11/2017

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral


CAPÍTULO I Disposições Gerais

Artigo 1º Denominação e Localização

1. O Centro de Atividades Ocupacionais, adiante designado apenas por CAO, é uma resposta social da CERCIOEIRAS - Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidade, CRL e não tem personalidade jurídica autônoma. Tem sede na Rua 7 de junho nº57, 2730-174 Barcarena;
2. O CAO é uma resposta social que visa a valorização pessoal e a integração de pessoas com deficiência Intelectual grave, com idade igual e superior a 16 anos permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.

Artigo 2º Missão e Visão da CERCIOEIRAS

1. A CERCIOEIRAS tem como **missão** “Integrar, educando, reabilitando e cuidando, ao longo da vida, os clientes e suas famílias, com excelência e sustentabilidade”.
2. A **visão** da CERCIOEIRAS é ser “uma organização de excelência e referência na construção de uma sociedade inclusiva”.
3. A CERCIOEIRAS pauta-se pelos seguintes **valores**:
 - a) **Respeito pela pessoa** Pautar a nossa conduta por princípios éticos de cordialidade, responsabilidade, privacidade, confiança e transparência na relação com as partes interessadas.
 - b) **Qualidade e Excelência** Procurar a melhoria contínua dos serviços prestados, tendo em conta as necessidades e expectativas das partes interessadas, promovendo a sua participação e envolvimento, cumprindo os requisitos legais.
 - c) **Responsabilidade Social** Corresponsabilizar, envolvendo as partes interessadas, na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.
 - d) **Inovação e Empreendedorismo** Estar aberto à mudança, intervindo com criatividade e flexibilidade, transformando, em permanência, o contexto onde nos inserimos.
 - e) **Cooperação** Promover o trabalho em equipa e em parceria, valorizando a complementaridade, as competências e as realizações pessoais.
 - f) **Responsabilidade Ambiental** Contribuir para a melhoria e qualidade do meio ambiente, sensibilizando e atuando para a eficiência energética, a redução de desperdícios, a reutilização e o respeito pelos recursos naturais.
 - g) **Diversidade** Promover a diversidade e a igualdade de oportunidades independentemente da origem cultural, étnica, social, religião, orientação sexual, género, idade, características físicas e estilo pessoal.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 3º **Política da Qualidade**

1. Descrita no Manual do Sistema de Gestão da Qualidade da CERCIOEIRAS.

Artigo 4º **Objetivos**

1. O CAO tem como objetivos:
 - Desenvolver um plano individual para o cliente que vá de encontro aos seus hábitos de vida, interesses, necessidades e expectativas, potencializando o máximo das suas capacidades;
 - Promover o desenvolvimento de qualidade de vida, de autonomia e de igualdade de oportunidades, para evitar situações de discriminação e exclusão social;
 - Apoiar a pessoa no seu papel de Auto-Representantes, auxiliando na identificação e usufruto dos seus direitos, promovendo a participação ativa nos seus contextos de desempenho;
 - Privilegiar a interação com a família e significativos e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de atividade e participação social;
 - Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em atividades e contextos sociais

Artigo 5º **Clientes e Partes Interessadas**


1. Consideram-se clientes todas as pessoas atendidas pela Resposta Social.
2. Partes interessadas são aqueles que, de alguma forma, são alvo de atuação, nomeadamente, os seus familiares e outros cuidadores informais e representantes legais, do cliente.
3. São, ainda, partes interessadas entidades públicas e privadas com as quais a resposta social tem de se relacionar no âmbito da sua atividade.

Artigo 6º **Área de Influência**

1. O CAO tem como área de influência o Concelho de Oeiras e limítrofes (Amadora, Cascais, Lisboa e Sintra).

Artigo 7º **Regime Jurídico e Normativo Aplicável**

1. O CAO rege-se pelo disposto no presente Regulamento, pelos Estatutos e Regulamento Geral da CERCIOEIRAS, e pela legislação em vigor que se encontra em anexo.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

CAPÍTULO II

Secção I Órgãos e Estrutura em Geral

Artigo 8º Enumeração e Natureza dos Órgãos

1. O CAO é assegurado pela seguinte equipa:
 - a) Direção Técnica;
 - b) Equipa Técnica;
 - c) Equipa Operacional;
 - d) Área Administrativa.


Artigo 9º Nomeação dos dirigentes e Responsabilidades atribuídas

1. A nomeação do titular da Direção Técnica é feita pela Direção da CERCIOEIRAS, sob proposta da Direção Executiva.
2. As responsabilidades atribuídas à Direção Técnica são as previstas na legislação aplicável e as que a Direção Executiva lhe atribuir.

Secção II Da Resposta Social

Artigo 10º Direção Técnica do CAO

1. A Direção Técnica do CAO é constituída por um elemento com formação técnica e académica superior no âmbito das ciências sociais e humanas ou ciências da saúde.
2. A Direção Técnica do CAO tem como funções:
 - a) Planear, dirigir, controlar e reportar a execução das atividades da Resposta Social, sob o enquadramento da missão, valores e objetivos da instituição, e no respeito pelas normas e regulamentos vigentes;
 - b) Colaborar na definição das políticas estratégicas, de qualidade e institucional através da conceção de instrumentos de planeamento, avaliação e execução das atividades da Resposta Social;
 - c) Dirigir a Resposta Social, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - d) Planear as atividades com base num diagnóstico interno e externo e no Planeamento Estratégico da Instituição;
 - e) Elaborar e submeter à aprovação o plano de atividades e orçamento, bem como o relatório de atividades e de execução orçamental da Resposta Social;


	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

- f) Organizar e controlar as atividades, gerir os recursos humanos, atribuindo tarefas, horários e responsabilidades;
- g) Colaborar no recrutamento e seleção de colaboradores e no enquadramento de estagiários e voluntários afetos à sua Resposta Social;
- h) Estruturar, organizar e propor à Direção Executiva a implementação de novos serviços/atividades no âmbito da missão da Resposta Social;
- i) Conceber, propor e implementar projetos de financiamento para a Resposta Social;
- j) Promover o desenvolvimento, aperfeiçoamento e inovação de métodos e técnicas no âmbito da Resposta Social;
- k) Propor o estabelecimento de relações de cooperação e parceria com outras entidades congéneres e com serviços públicos;
- l) Estudar e definir normas gerais e regras de atuação do serviço adequadas às normas e requisitos do Sistema da Qualidade e assegurar a sua aplicação;
- m) Conhecer, aplicar e fazer respeitar toda a legislação aplicável à Resposta Social;
- n) Coordenar, supervisionar e acompanhar as equipas Técnica e Operacional da Resposta Social;
- o) Executar o processo de avaliação do desempenho dos colaboradores da Resposta Social;
- p) Promover o desenvolvimento das equipas através de acompanhamento direto e ações de formação;
- q) Conceber com as equipas Técnica e Operacional, projetos de intervenção socioculturais ou outros para os clientes;
- r) Garantir as condições de Higiene e Segurança de Trabalho dos colaboradores da Resposta Social;
- s) Promover a utilização racional das instalações e equipamentos bem como a sua manutenção e conservação;
- t) Efetuar os registos necessários;
- u) Outras atribuições compatíveis com a função.

Artigo 11º

Outras Competências e Responsabilidades da Equipa

1. A descrição de funções da Equipa Técnica, da Equipa Operacional e da Área Administrativa, encontra-se, no Manual de Funções.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

CAPÍTULO III Recursos

Secção I Recursos Financeiros

Artigo 12º Receitas do CAO

1. São receitas do CAO as que resultarem do desenvolvimento da sua atividade, nos termos da legislação em vigor e dos acordos aprovados, nomeadamente:
 - a) As verbas correspondentes ao pagamento dos serviços prestados aos clientes, ao abrigo do Acordo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social;
 - b) As verbas correspondentes ao pagamento dos serviços prestados de acordo com a Participação Familiar;
 - c) Quaisquer outros rendimentos que resultem da sua atividade ou da utilização de bens que lhe estão adstritos e de patrocínios.

Artigo 13º Participação do Cliente

1. A frequência do cliente na resposta social pressupõe o pagamento de uma mensalidade, que inclui, para além das despesas com a frequência das atividades do CAO, as despesas com alimentação, transportes e o material utilizado;
2. A frequência de atividades, tais como, Educação Física e Terapias não implica qualquer acréscimo no pagamento da mensalidade, atribuída anualmente;
3. A frequência de atividades como equitação, natação, remo, praia e outras podem implicar um pagamento extra;
4. O valor das mensalidades é atribuído anualmente em função da capitação do agregado familiar e da avaliação socioeconómica de cada situação. O cálculo da participação familiar é feito do seguinte modo:

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

Sendo que:


RC: Rendimento *per capita* mensal (rendimentos de trabalho dependente/independente; pensões; prestações sociais; bolsas de estudo e formação; rendimentos prediais e capitais e outras fontes de rendimentos)

RAF: Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D: Despesas mensais fixas (Renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria; Passe Social (para deslocações dentro da área de residência); despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica).

N: Número de elementos do agregado familiar.

- a) A percentagem a aplicar sobre o RC que determinará a participação familiar do cliente é revista anualmente pela Direção da CERCIOEIRAS, segundo orientações da tutela.
 - b) As participações familiares são objeto de revisão anual
5. Anualmente em julho, os clientes fazem renovação da frequência, através do pagamento de uma Inscrição Anual, cujo valor é deliberado, anualmente, pela Direção

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral


6. Em casos de manifesta dificuldade no apuramento da real condição socioeconómica do cliente, e/ou os documentos solicitados não sejam entregues na sua totalidade ou no prazo previsto, a CERCIOEIRAS, reserva-se no direito de aplicar a mensalidade máxima.
7. O montante máximo da comparticipação familiar não excede o custo médio real do cliente e o mesmo é definido, anualmente, pela Direção.

Artigo 14º **Pagamentos e Cobranças**

1. A mensalidade é liquidada até ao dia 08 do próprio mês;
2. O pagamento será efetuado por transferência bancária ou cheque à ordem da CERCIOEIRAS, ou em numerário entregue na secretaria;
3. Quando se verificar uma mudança da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, mediante pedido expresso do próprio ou da família e mediante a comprovação da referida alteração, poderá, quando tal for decidido pela Direção da CERCIOEIRAS, ser alterado o valor da respetiva mensalidade. Porém, essa alteração só se tornará efetiva a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação;
4. A falta de pagamento da mensalidade, num período igual ou superior a 2 meses, será motivo de suspensão ou cessação do serviço;
5. Só serão considerados descontos na mensalidade aplicada nas faltas por doença e mediante apresentação de atestado médico, entregue no prazo de 5 dias úteis;
 - a) A partir de 15 dias seguidos, incluindo feriados e fins-de-semana, aplica-se 10% de desconto na mensalidade;
 - b) Mais de 30 dias seguidos, o desconto é de 20%, sendo obrigatório o pagamento de 80% para manter a vaga.
6. Outras faltas, só poderão ser consideradas, mediante informação por escrito, entregue no prazo de 5 dias e analisadas pela direção da CERCIOEIRAS;
7. Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal sempre que se verifique a frequência na instituição por mais do que um elemento do agregado familiar.
8. Por motivos de ordem técnica o desconto só será realizado no mês seguinte.

Artigo 15º **Despesas Extraordinárias**

1. Consideram-se despesas extraordinárias:
 - a) Medicamentos;
 - b) Fraldas;
 - c) Produtos de Apoio;
 - d) Produtos de higiene pessoal;
 - e) Cuidados médicos e de enfermagem;

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

- f) Transportes excepcionais e não previstos;
- g) Outras atividades extra, equitação, natação, praia ou outras
- h) Colónias de férias, nomeadamente durante 15 dias no mês de Agosto (mediante pagamento a definir anualmente pela direção e sem transporte).

Secção II Recursos Humanos

Artigo 16º Gestão Recursos Humanos

1. O CAO não possui quadro de pessoal próprio, sendo os recursos humanos disponibilizados pela CERCIOEIRAS.
2. O quadro de pessoal afeto ao CAO encontra-se no anexo III
3. A organização da resposta social rege-se pelas normas de segurança, higiene e saúde no trabalho aplicáveis.

Artigo 17º Política de Formação


1. Cada funcionário pode usufruir de 5 dias de dispensa para formação por ano;
2. Sempre que se verifique pertinente para o desempenho da função esse prazo poderá ser alargado, após apreciação do pedido pela direção executiva com o parecer do Diretor Técnico.

CAPITULO IV Estrutura e Organização dos Serviços

Secção I Estrutura dos serviços

Artigo 18º Serviços e Cuidados a Prestar aos Clientes


3. A Resposta Social do CAO disponibiliza os seguintes serviços:
 - a) Atividades Ocupacionais;
 - b) Atividades Socialmente Úteis;
 - c) Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social;
 - d) Atividade Lúdico-Terapêuticas;
 - e) Prestação de cuidados pessoais de higiene e conforto;
 - f) Serviço de refeições: almoço e lanche;
 - g) Assistência medicamentosa;

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

- h) Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
 - i) Serviço de transportes entre a residência e a instituição (sempre que possível e a analisar caso a caso), assim como, para todas as atividades proporcionadas;
 - j) Orientação ao cliente e cuidadores informais.
2. O serviço de refeições funciona de segunda a sexta, com fornecimento do almoço e lanche. Sendo que:
 - a) O cliente pode optar por dieta ou refeição normal. A dieta implica uma prescrição médica ou pedido formal da família;
 - b) A ementa é afixada no refeitório, secretaria e transportes, estando igualmente disponível no site da CERCIOEIRAS;
 - c) A CERCIOEIRAS reserva-se o direito de fazer alterações à ementa planeada, sem aviso prévio, sempre que isso se mostre necessário;
 - d) As refeições são faturadas a partir do momento em que saem da cozinha. O seu cancelamento deverá ser feito com antecedência de 3 horas (e sempre que possível no dia anterior).
 3. As atividades no exterior são previamente comunicadas à família, tendo autorização prévia para a realização das mesmas.
 4. Saídas do CAO antes da hora prevista devem ser comunicadas e registadas no livro de ocorrência.

Artigo 19º **Horário de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento do CAO é das 8:30H às 17:30H, de 2ª a 6ª feira;
2. O CAO encerra aos Sábados, Domingos, feriados nacionais e municipais e 2 dias no Natal e na Páscoa;
3. Encerra durante o mês de agosto;
4. Serviços Administrativos e Secretaria - Todos os dias úteis das 8h30 às 18h00 horas, sem interrupção para almoço, embora com capacidade reduzida para a prestação de serviços entre as 13h00 e as 14h00, com exceção do mês de Agosto em que o horário de funcionamento é de 2ª a 6ª feira, das 09h00 às 17h30.
5. Atendimento às Partes Interessadas - O atendimento é feito no horário normal de expediente, pela Técnica de Serviço Social, Direções Técnicas/Coordenações e/ou Direção Executiva, preferencialmente, com marcação prévia.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

CAPITULO V

Condições de Funcionamento

Secção I

Processo de Admissão e Candidatura dos Clientes

Artigo 20º


Candidaturas

1. Quando a inscrição é presencial, na Secretaria da CERCIOEIRAS, deve ser fornecida a Ficha de Candidatura Parte 1, a ser entregue ao Técnico de Serviço Social.
2. O Técnico de Serviço Social analisa o pedido de inscrição e verifica a existência de vagas junto do Diretor Técnico do CAO;
3. Se houver vagas o Diretor Técnico atuará de acordo com o sistema de gestão de qualidade, em vigor, na CERCIOEIRAS;
4. Se não houver vagas o Técnico de Serviço Social:
 - a) Remete o pedido para lista de espera do CAO;
 - b) Informa o candidato, por escrito, da posição que ocupa na lista de espera.
 - c) Contacta anualmente, através de ofício, os candidatos em lista de espera, de forma a aferir o interesse na continuidade da candidatura e a actualizar a informação social constante nas fichas de inscrição.
5. É da responsabilidade do candidato a resposta ao referido ofício, manifestando o interesse na continuidade em lista de espera, sob pena de a candidatura deixar de ser considerada.

Artigo 21º

Lista de Espera

1. A lista de espera assegura a priorização das candidaturas do Concelho de Oeiras e limítrofes, de acordo com os critérios definidos, caso não existam vagas;
2. A ordenação da lista de espera respeitará os seguintes critérios:
 - a) Situação social e familiar;
 - b) Inexistência de outras estruturas de apoio;
 - c) Zona geográfica de Residência.
3. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, o Técnico de Serviço Social informa o(s) candidato(s), por escrito, dos critérios da lista de espera e que a posição depende da ponderação dos mesmos.
4. Anualmente, os candidatos em Lista de Espera são contactados através de ofício, de forma a aferir o interesse na continuidade da candidatura e a actualizar a informação constante nas fichas de candidatura.
5. É da responsabilidade do candidato a resposta ao referido ofício, manifestando o interesse na continuidade em lista de espera, sob pena de a candidatura deixar de ser considerada.
6. O critério de desempate entre candidaturas é a antiguidade da candidatura.


	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 22º **Requisitos de Admissão**

1. Para a admissão se efetivar, o responsável legal ou o candidato, se não estiver interdito, terá que constituir-se como sócio da CERCIOEIRAS;
2. Para admissão dos clientes, será tido em conta:
 - a) Ter deficiência intelectual;
 - b) Ter mais de 16 anos;
 - c) Tipologia da vaga existente
 - d) Residir no Concelho de Oeiras ou limítrofes (Amadora, Lisboa, Sintra e Cascais).
3. Documentos a apresentar:
 - a) Cartão de Identificação;
 - b) Cartão de Saúde da Instituição pela qual recebe assistência médica (SSP, ADSE ou outro);
 - c) Cartão de Beneficiário (NISS);
 - d) Cartão de Contribuinte;
 - e) Documentos para efetuar o cálculo de comparticipação familiar.
 - f) Boletim de vacinas atualizado, que contemple o Plano Nacional de Vacinação

Artigo 23º **Processo Individual do Cliente**

1. O CAO deve organizar um processo por cliente, do qual conste:
 - a) Elementos de identificação do cliente;
 - b) Elementos de identificação e contactos do responsável legal e/ou dos cuidadores informais;
 - c) Indicação do médico assistente e respetivo contacto;
 - d) Informação médica (relatórios, informações médicas, outras);
 - e) Prescrição médica com posologia (se aplicável)
 - f) Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar e respetivos prestadores de serviços;
 - g) Plano de Intervenção Individual (PII), rubricado pelo Diretor Técnico, cliente e/ou cuidador informal e colaborador e respetivas revalidações;
 - h) Registo de cada serviço prestado e respetiva data, rubricado pelo prestador;
 - i) Registo da avaliação periódica, rubricado pelo responsável;
 - j) Contrato Prestação de Serviços;
 - k) Plano e Relatório de Acolhimento do cliente;
 - l) Protocolo de colaboração com cliente em Atividades Socialmente Úteis (caso se aplique).

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 24º

Contrato de Prestação de Serviços

1. São celebrados, por escrito, contratos com os clientes ou partes interessadas, onde constem, nomeadamente, os direitos e obrigações de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que pode haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de adenda ao contrato, que dele faz parte integrante, se aplicável.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda

Artigo 25º

Protocolo de colaboração com cliente em Atividades Socialmente Úteis (ASU)

1. O Protocolo é celebrado entre a instituição e o cliente ou o seu representante legal, para clientes que realizem atividades ASU no exterior.
2. Os clientes que desenvolvem tarefas do tipo ocupacionais e socialmente úteis, podem receber Compensações Monetárias;
 - a) O valor das compensações monetárias é calculado em função da natureza das atividades ou tarefas exercidas, assim como dos critérios de assiduidade, pontualidade, complexidade e desempenho da tarefa.

SECÇÃO II


Direitos e Deveres das partes interessadas

Artigo 26º

Direitos dos Clientes, Famílias, Tutores e Representantes Legais

1. Constituem direitos do Cliente, Família, Tutor e Representante Legal:

- a) Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes, opções ideológicas e religiosas, desde que não ponham em causa o normal funcionamento da CERCIOEIRAS;
- b) O respeito pelas suas opiniões, desejos e necessidades do foro afetivo – sexual;
- c) Ao sigilo sobre dados que constam no seu processo individual e em todos os documentos que contenham dados e informações de carácter privado e confidencial sobre a sua pessoa;
- d) Serem respeitadas as suas necessidades e decisões no processo de intervenção do cliente;
- e) Participar direta ou indiretamente (família, tutor ou representante legal), na elaboração/revisão dos seus Planos Individuais, contribuindo com as suas ideias, sugestões e análises;
- f) Serem informados pelo técnico gestor de processo sobre a evolução do PII do cliente;

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral


- g) Receberem o apoio de acordo com o definido no Contrato de Prestação de Serviços;
- h) Poderem consultar o Processo Individual do Cliente;
- i) Ter acesso ao Regulamento Interno do CAO e da CERCIOEIRAS
- j) Reclamar direta ou indiretamente, utilizando para o efeito o processo de reclamações interno ou o Livro de Reclamações oficial.
- k) Apresentar direta ou indiretamente sugestões para a melhoria dos serviços ou para o desenvolvimento de novas atividades
- l) Avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pelo CAO e CERCIOEIRAS

Artigo 27º **Deveres dos Clientes, Famílias, Tutores e Representantes Legais**

1. Constituem deveres do Cliente, Família, Tutor e Representante Legal:
 - a) Cumprir o presente regulamento, bem como as decisões da Direção sobre o funcionamento da CERCIOEIRAS. A não-aceitação ou o não cumprimento destes regulamentos implica a impossibilidade de permanência na CERCIOEIRAS, sendo para tal notificado de que o contrato de prestação de serviços terminará no prazo máximo de dois meses.
 - b) Assegurar os cuidados de saúde, higiene e segurança do cliente;
 - c) Entregar atempadamente, todos os documentos que lhe sejam solicitados para efeitos de constituição do processo individual, cálculo das comparticipações familiares, bem como as prescrições e documentos médicos de suporte dos cuidados de saúde, quando exigidos.
 - d) Respeitar os termos do contrato celebrado com a CERCIOEIRAS;
 - e) Partilhar e atualizar informação necessária para a intervenção;
 - f) Participarem ativamente na elaboração do Plano Individual de Intervenção e assegurarem a implementação do mesmo;
 - g) Comparecer e participar nas reuniões;
 - h) Informar a direção por escrito com 30 dias de antecedência, em caso de desistência da frequência do CAO, indicando os motivos da saída.

Artigo 28º **Direitos dos Colaboradores do CAO**

1. Além dos direitos previstos para os recursos humanos no Regulamento Geral da CERCIOEIRAS constitui, ainda, um direito dos colaboradores do CAO:
 - a) Ser tratado com respeito e urbanidade pelos familiares, colegas e outros profissionais;
 - b) Apresentar qualquer sugestão e/ou reclamação.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 29º
Deveres dos Colaboradores do CAO

1. Além dos deveres previstos para os recursos humanos no Regulamento Geral da CERCIOEIRAS constitui, ainda, um dever dos colaboradores do CAO:
 - a) Respeitar o cliente e todas as pessoas que, de algum modo, lhe estejam ligadas por quaisquer laços familiares, preservando a intimidade pessoal e familiar;
 - b) Envolver a família e o cliente na elaboração do PII e assegurar o cumprimento do mesmo;
 - c) Assegurar o cumprimento do Regulamento Interno;
 - d) Participar ao Diretor Técnico quaisquer ocorrências ou incidentes críticos;
 - e) Garantir e assegurar o bem-estar dos clientes e acompanhá-los no apoio dos serviços;
 - f) Trabalhar em equipa de forma cooperante;
 - g) Partilhar com o cliente e com a família, se for caso disso, e/ou outros serviços a informação necessária para a intervenção;
 - h) Respeitar as decisões do cliente e da família.

Artigo 30º
Direitos e deveres da Instituição

1. São direitos e deveres, aqueles que se encontram previstos para os Recursos Humanos no Regulamento Geral da CERCIOEIRAS.

Artigo 31º
Voluntariado

1. Na admissão e acompanhamento dos voluntários, o CAO rege-se pelas normas previstas no Regulamento Geral da CERCIOEIRAS.


SECÇÃO III
Instalações e equipamentos

Artigo 32º
Instalações

1. O CAO está sediado nas instalações da CERCIOEIRAS, as quais estão de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 33º
Equipamentos

1. Para o prosseguimento da sua atividade, o CAO dispõe de equipamentos específicos.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

CAPÍTULO VI
Artigo 34º
Situações de emergência

1. Em caso de doença ou acidente, a Equipa Técnica de CAO obriga-se a comunicar imediatamente ou tão breve quanto possível, ao responsável legal do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte acompanhado do cliente ao Centro de Saúde ou à Unidade Hospitalar.
3. O responsável legal, depois de informado pela Equipa Técnica, será responsável pelo acompanhamento do cliente, no centro de saúde ou na unidade hospitalar.
4. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência do CAO sem uma declaração médica atestando já não haver risco de contágio, de forma a salvaguardar o bem-estar dos restantes clientes e colaboradores da resposta social.
5. A administração de medicação (temporária ou contínua), ao cliente, durante o período de permanência no CAO, carece de apresentação de prescrição médica.


CAPÍTULO VII
Disposições Finais

Artigo 35º
Avaliação da satisfação dos clientes e dos resultados

1. Anualmente todos os clientes ou partes interessadas devem participar no sistema de avaliação do grau de satisfação dos serviços prestados pelo CAO, preenchendo um inquérito de satisfação que será entregue via correio ou mão própria;
2. O preenchimento deste questionário é anónimo;
3. A devolução deste questionário é feita através de um envelope selado que é entregue com o mesmo ou realizado online;
4. O cliente tem o direito a ter conhecimento dos resultados obtidos da avaliação do grau de satisfação.

Artigo 36º
Processo de reclamações

1. O cliente ou partes interessadas tem o direito de reclamar sobre qualquer situação que o afete diretamente, pelo que o poderá fazer através de impresso próprio do processo de reclamações interno ou através de reclamação informal verbal ou por email, no qual manifeste a sua insatisfação;
2. Em conformidade com a legislação aplicável, encontra-se afixado em local visível a existência do Livro de Reclamações oficial, o qual deverá ser solicitado na secretaria, sempre que desejado.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

Artigo 37º
Documentos a afixar


1. Estão afixados na Secretaria da CERCIOEIRAS os seguintes documentos:
 - a) Cópia do alvará de licenciamento ou da autorização provisória de funcionamento;
 - b) Regulamento interno;
 - c) Mapa dos colaboradores, respetivos horários e mapa de férias;
 - d) Nome do diretor técnico;
 - e) Horário de funcionamento do CAO;
 - f) Ementa semanal;
 - g) Divulgação da existência do livro de reclamações;
 - h) Publicitação dos apoios financeiros do ISS, I.P.;
 - i) Missão, visão e valores da organização.
 - j) Valor da Percentagem aplicado ao Rendimento per Capita

Artigo 38º
Casos Omissos e Disposições Comuns

1. Qualquer caso omissos neste Regulamento será resolvido conjuntamente pela Direção Executiva e pela Direção da CERCIOEIRAS, em conformidade com a legislação em vigor.

Artigo 39º
Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor, no prazo de 10 dias após a sua aprovação pela Assembleia Geral da CERCIOEIRAS.

	C05 – CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS	
	REGULAMENTO INTERNO	
	Data: 20/11/2017	Aprovação Assembleia Geral

ANEXOS

Regime Jurídico e Normativo Aplicável

1. Os princípios legislativos pela qual se regem o CAO são:
 - a) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março
 - b) Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de Setembro
 - c) Portaria nº 432/2006.
 - d) Despacho nº 52/SESS/1990, de 27 de Junho
 - e) Decreto-Lei nº 18/89, 11 de janeiro;
 - f) Circular nº 4/2014 – Orientação Técnica da DGSS
 - g) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho
2. Critérios de Lista Espera.
3. Mapa de pessoal e horário.
4. Manual de Funções