

# CSP



# Palhaça

---

## *Regulamento Interno* *Centro de Atividades Ocupacionais*

---

Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça  
Praça Centro Social, nº 1  
3770 – 355 Palhaça | Oliveira do Bairro | Aveiro

[www.csp-palhaca.pt](http://www.csp-palhaca.pt)  
Telf.: 234 752 388 - Fax: 234 752 388 e-mail: [geral@csp-palhaca.pt](mailto:geral@csp-palhaca.pt)

## Índice

<b>CAPÍTULO I</b> .....	3
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	3
<b>CAPÍTULO II</b> .....	4
<b>FUNCIONAMENTO</b> .....	4
<b>SECÇÃO I</b> .....	4
<b>CANDIDATURA   ADMISSÃO</b> .....	4
<b>SECÇÃO II</b> .....	8
<b>COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADE</b> .....	8
<b>CAPÍTULO III</b> .....	11
<b>INSTALAÇÕES, HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO DO CAO</b> .....	11
<b>SECÇÃO I</b> .....	11
<b>INSTALAÇÕES E HORÁRIOS</b> .....	11
<b>SECÇÃO II</b> .....	12
<b>ORGANIZAÇÃO</b> .....	12
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	13
<b>REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO CAO</b> .....	13
<b>SECÇÃO I</b> .....	13
<b>REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	13
<b>SECÇÃO II</b> .....	16
<b>SAÚDE E ALIMENTAÇÃO</b> .....	16
<b>SECÇÃO III</b> .....	17
<b>ARTICULAÇÃO COM OS RESPONSÁVEIS</b> .....	17
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	18
<b>DIREITOS E DEVERES</b> .....	18
<b>CAPÍTULO V</b> .....	20
<b>DISPOSIÇÕES COMUNS E FINAIS</b> .....	20
Anexo – Tabela de Comparticipações, conforme Circular nº 4 da Direção Geral da Segurança Social (Ministério da Solidariedade e Segurança Social), de 26/12/2014.....	22

## ***CAPÍTULO I***

### ***DISPOSIÇÕES GERAIS***

#### **Artigo 1º**

##### **- Caracterização e Localização da Instituição -**

O Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça, Instituição Particular de Solidariedade Social, contribuinte nº 501 147 292, com sede na Praça Centro Social, nº 1 - 3770 – 355 Palhaça | Oliveira do Bairro | Aveiro tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 30 de Novembro de 2009, para a resposta social de CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS - CAO, que se rege pelas normas do presente Regulamento.

#### **Artigo 2º**

##### **- Legislação Aplicável -**

A resposta social CAOE rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos legais:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, com as necessárias adaptações às IPSS da Igreja católica;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Despacho n.º 52/SESS/90, de 16 de Julho - Aprova as normas reguladoras dos aspectos referidos no art. 16º do Decreto-Lei n.º 18/89, designadamente no que diz respeito à implementação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem actividades ocupacionais.
4. Decreto-Lei n.º 18/89, de 11 de Janeiro - Visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência grave, permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.
5. Portaria nº 432/2006, de 3 de Maio - Regulamenta as actividades desenvolvidas nos centros de actividades ocupacionais (CAO).
6. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
7. Protocolo de Cooperação em vigor;
8. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
9. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS..

#### **Artigo 3º**

##### **- Conceito da Resposta Social -**

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

#### **Artigo 4º**

##### **- Caracterização da Resposta Social -**

A Resposta Social de Centro de Actividades Ocupacionais, do Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça tem capacidade para acolher 20 pessoas com deficiência grave e profunda, de ambos os sexos.

## **Artigo 5º**

### **- Objectivos do Regulamento -**

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CAO;
3. Promover a participação activa dos Utentes ou seus Responsáveis, ao nível da gestão da Resposta Social.

## **Artigo 6º**

### **- Documentos de Orientação -**

A Resposta Social de CAO terá como documentos de orientação o Manual da Qualidade, um Plano Anual de Actividades, de acordo com as directrizes definidas pelo Projecto Educativo da Instituição.

---

## ***CAPÍTULO II*** ***FUNCIONAMENTO***

---

### **SECÇÃO I**

#### **CANDIDATURA | ADMISSÃO**

## **Artigo 7º**

### **- Formalização do Processo de Candidatura e Lista de Espera -**

1. O Processo de Candidatura consta de:
  - a) Atendimento (receção do Utente; prestação de informação; visita às instalações; receção e análise do pedido de inscrição/renovação);
  - b) Seleção e priorização das candidaturas (avaliação dos requisitos; informação da decisão; entrevista de admissão e assinatura do contrato; apresentação do Utente aos colaboradores);
  - c) Gestão da lista de espera, a actualizar semestralmente.
2. Para efeitos de candidatura o Utente, ou o seu responsável, deverá proceder ao preenchimento de Ficha de Inscrição própria e ficha de processo individual por Utente com indicação dos seus elementos identificativos, que constitui parte integrante do processo do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, e tendo em conta as explicações para o seu preenchimento por parte do técnico(a) administrativo(a).
3. Junto com a ficha de inscrição deverão ser entregues todos os documentos pedidos. Caso esteja algum documento em falta, o processo ficará pendente até ao limite máximo de 15 dias úteis, a partir dos quais considera-se a inscrição não válida.
4. O período de inscrição | renovação de matrícula decorre durante mês de Maio, no horário de atendimento do serviço administrativo da Instituição. Contudo as inscrições podem ser efetuadas em qualquer período do ano, sendo o Utente ou o seu responsável informado, durante o mês de Abril, dos prazos e dos documentos a entregar nos serviços administrativos.
5. No ato da inscrição ou revalidação da inscrição, o Utente ou o seu responsável, pagará o valor, fixado anualmente, que corresponde à matrícula e ao seguro do Utente que frequenta o Centro Social Paroquial.
6. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora Técnica da Resposta Social, em colaboração com a Diretora Geral e/ou a Direção da Instituição, que selecionam e priorizam as candidaturas.
7. Num prazo de 10 dias úteis, (fora do período normal das inscrições) a Direção informa a família do resultado da decisão ou 20 dias úteis após o período normal de inscrições.

## Artigo 8º

### - Documentos a Apresentar -

1. A inscrição é feita mediante a entrega de impresso próprio, fornecido pelo estabelecimento, o qual deve ser acompanhado dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do Utente e do seu Responsável;
  - b) Cartão de Contribuinte do Utente;
  - c) Cartão de Beneficiário | Pensionista da Segurança Social do Utente;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o Utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas atualizado;
  - f) Relatório médico comprovativo da situação clínica do Utente, nomeadamente em como pode frequentar a Resposta Social;
  - g) Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência”, com menos de 1 ano.
  - h) Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão da (s) pessoa (s) a quem o Utente pode ser entregue;
  - i) Comprovativos dos rendimentos do Utente e do agregado familiar (cópia dos recibos de vencimento dos últimos 3 meses);
  - j) Cópia da declaração do IRS e respetiva nota de liquidação;
  - k) Comprovativos das despesas mensais fixas (consideram-se para o efeito: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única; o valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria; os encargos médios mensais com transportes públicos e as despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica);
  - l) Declaração assinada pelo seu Responsável em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - m) Relatórios médicos/técnicos que identifiquem: medicação, limitações à prática desportiva, cuidados e estado de saúde, etc.
2. No caso de o Utente ser portador de Cartão de Cidadão os documentos referidos em a), b), c) e d) não são exigíveis.
3. Nas situações de desemprego no núcleo familiar é exigível uma declaração de inscrição no Centro de Emprego e da sua situação perante a Segurança Social (se é beneficiário de prestação de desemprego ou outra, nomeadamente de RSI).
4. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Em caso do Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência” ter mais de um ano ou verificarem-se alterações significativas quanto à situação do Utente, procede-se à marcação de um conjunto de avaliações que permitam a realização do mesmo.
7. À Direção da Instituição reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social dos Responsáveis, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos sérias quanto aos valores apurados.
8. Detetadas falsas declarações, ou ocultação dolosa de fontes de rendimentos para além das medidas de carácter penal, à Direção reserva-se o direito de suspender ou anular a inscrição e/ou tomar outras medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos, confidencialmente.

## **Artigo 9º**

### **- Critérios de Admissão -**

1. Para efeitos do disposto no artigo anterior consideram-se condições específicas da admissão do Utente na resposta social, pela seguinte ordem de relevância:
  - a) Idade do Utente;
  - b) Ser portador de deficiência grave ou profunda;
  - c) Impossibilidade temporária ou permanente para o exercício de uma atividade produtiva;
  - d) Sem enquadramento no âmbito do emprego protegido;
  - e) Sem enquadramento no âmbito do mercado social de emprego;
  - f) Sem enquadramento no âmbito de qualquer outra medida de política de emprego vigente;
  - g) Proximidade do local de habitação/ residência;
  - h) O isolamento ou desajuste familiar;
  - i) Incapacidade temporária do Utente ou Responsáveis;
  - j) As relações familiares precárias ou conflituosas;
  - k) Ordem de inscrição.
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela ponderação dada aos itens das alíneas do número anterior.
3. O candidato só será considerado quando obtiver pelo menos 50 pontos, nos requisitos de admissibilidade acima descritos. Em caso de empate compete à Direção a escolha do candidato, devidamente justificada.
4. Se o candidato não cumpre os critérios de admissibilidade, a Diretora Técnica procederá ao fornecimento de informação sobre as razões da não admissibilidade no CAO, e identificará (quando aplicável) se este se enquadra noutros serviços fornecidos pela Instituição. Se não for o caso, deve disponibilizar informação ao Utente e responsável de outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.
5. Todos os candidatos admitidos, para os quais não há vagas disponíveis serão inscritos na lista de candidatos, de forma a serem selecionados, segundo a priorização definida, logo que seja possível.
6. São critérios de prioridade na seleção dos Utentes as seguintes alíneas:
  - a) A dependência do candidato;
  - b) Capacidade para o eventual exercício de atividades socialmente úteis;
  - c) Limitações da estrutura familiar (p.e., relações familiares precárias e conflituosas, elevada faixa etária dos elementos da estrutura familiar e/ou prestadores de cuidados, incapacidade dos Responsáveis para prestar apoio ao desenvolvimento, etc.);
  - d) Candidato encaminhado pelos Serviços da Segurança Social;
  - e) Frequência de outros serviços na Instituição;
  - f) Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do candidato;
  - g) Fracos recursos económicos;
  - h) Ausência ou indisponibilidade dos Responsáveis ou outros para assegurar os cuidados básicos;
  - i) Risco de isolamento social;
  - j) Responsável/ familiar a frequentar a Instituição.

## **Artigo 10º**

### **- Admissão -**

1. A entrevista de admissão/atualização de dados é efetuada em local acolhedor que garanta a confidencialidade das informações.

2. Deve ser realizada com o Utente, e /ou o seu responsável, durante o mês que antecede a entrada do Utente na Instituição.
3. A admissão dos Utentes no estabelecimento é efectuada de acordo com as normas constantes no presente regulamento.
4. O processo de admissão consta de Entrevista de Avaliação Diagnóstica, Contrato de Prestação de Serviços, Programa de Acolhimento Inicial e os restantes documentos que completam o Processo Individual do Utente.
5. O ano lectivo inicia-se no 1º dia útil de Setembro e termina a 31 de Julho.

#### **Artigo 11º**

##### **- Contrato de Prestação de Serviços -**

1. Entre o Responsável do Utente e a Instituição, Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, em duplicado, sendo o original para os Responsáveis e o outro anexo ao processo administrativo do Utente.
2. Qualquer alteração ao contrato é sujeito à aprovação de ambas as partes.
3. É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim que se destina.
4. Aquando da celebração do contrato é acordado com o Utente a lista do material que este e/ou pessoa (s) próxima (s) se responsabilizam a fornecer para a prestação do serviço, devendo a mesma ser registada em impresso próprio.

#### **Artigo 12º**

##### **- Rescisão do Contrato de Prestação de Serviços -**

1. O Contrato pode ser rescindido, por anulação ou desistência ou por inadaptação do Utente à Instituição;
2. A parte interessada em rescindir o Contrato tem que o fazer por escrito com a antecedência prevista no próprio contrato.
3. A matrícula será suspensa por deliberação da Direcção quando:
  - a) Se verificar o incumprimento culposo das disposições constantes no presente Regulamento;
  - b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado;
  - c) Sempre que se verificar a ausência injustificada do Utente por um período de pelo menos 30 dias consecutivos;
  - d) Caso a inadaptação do Utente à Instituição interfira significativamente com o normal funcionamento da Resposta Social onde está integrado.
4. Após a rescisão do contrato, o Utente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeito à lista de espera, como se fosse um caso de primeira admissão.
5. Caso o Responsável não queira que o Utente frequente a Instituição durante o mês de Julho deve informar por escrito atempadamente, caso contrário terá de pagar a mensalidade por inteiro conforme consta no Contrato.

#### **Artigo 13º**

##### **- Processo Individual do Utente -**

1. Após a celebração do contrato é constituído um processo individual, para cada Utente. Do processo individual do Utente deverá constar:
  - a) Ficha de Inscrição;
  - b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
  - c) Contrato de Prestação de Serviços;

- d) Identificação com fotografia, endereço e telefone da (s) pessoa (s) de referência do Utente (Responsável, ou outro), em caso de emergência/necessidade;
  - e) Dados facultados pelo Utente no processo de candidatura (p.e. declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
  - f) Dados de identificação e de caracterização social do Utente;
  - g) Identificação do profissional de saúde de referência e respectivos contactos em caso de Emergência;
  - h) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros) e relatórios médicos;
  - i) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  - j) Relatório do Programa de Acolhimento do Utente;
  - k) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do Utente;
  - l) Plano Individual (PI) e respectiva revisão;
  - m) Relatório (s) de monitorização e avaliação do PI;
  - n) Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades (p.e., circulares/folhas de registo);
  - o) Registos das ocorrências de situações anómalas (livro);
  - p) Registo de permanências no estabelecimento;
  - q) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, p. ex., documento de rescisão do contrato, ou outros;
  - r) Outros, considerados relevantes.
2. O Processo Individual do Utente é arquivado na Instituição em local próprio e de fácil acesso à Diretora Técnica da Resposta Social e Serviços Administrativos, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida. Cada processo individual deverá ser atualizado pelo menos trimestralmente.
3. O Utente e/ou Responsáveis têm conhecimento da informação constante no Processo Individual e podem aceder a este, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas.

## SECÇÃO II COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADE

### Artigo 14º

#### -Comparticipação Familiar-

1. A comparticipação familiar é determinada, regra geral, antes do início de cada ano lectivo.
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for

devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adoptados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura)
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares

**Artigo 15º**  
**- Mensalidades -**

1. O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações Constantes dos documentos apresentados no Artigo 8º do presente regulamento.
2. A falta de entrega na totalidade dos documentos indicados no Artigo 8º, bem como o não preenchimento dos impressos de matrícula e a falta de informações solicitada, implicará a suspensão do processo de cálculo da mensalidade.
3. Sempre que ocorra a suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis ao Utente e/ou Responsáveis, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
4. Os Utentes e/ou Responsáveis que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano lectivo em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso de inscrição.
5. Poderá haver lugar ao ajustamento das comparticipações familiares, na sequência de apreciação da situação sócio económica do agregado familiar e de acordo com a legislação em vigor.
6. Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objecto de análise de deliberação por parte da Direcção.
7. O transporte dos Utentes pela Instituição, deve ser considerado um serviço extra, o qual será pago conforme normas adoptadas pela Direcção.
8. Em caso de alteração à tabela ou ao valor da comparticipação familiar, o Utente e/ou Responsáveis será informado com pelo menos quinze dias de antecedência por carta registada com aviso de ressecção ou entregue em mão ao balcão da secretaria, assinando o duplicado como forma de confirmação de ressecção.
9. Sempre que da análise dos documentos apresentados se verifique que os rendimentos auferidos não são consentâneos com as despesas, nomeadamente em situações de profissões liberais, sócios ou sócios-gerentes e trabalhadores por conta própria, será estipulado um valor para o cálculo da mensalidade.

**Artigo 16º**  
**- Pagamento da Mensalidade -**

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição, e conforme estipulado no contrato de prestação de serviços.
2. No caso da frequência de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade do elemento mais novo.
3. Em período de férias e/ou situação de doença devidamente comprovada pelo médico, que implique a não frequência do Utente por um prazo igual ou superior a 15 dias seguidos, a mensalidade terá uma redução de pelo menos 25%.
4. As reduções na comparticipação serão sempre efectuadas no mês seguinte àquele em que ocorreu o facto que a motivou.
5. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais é efectuado no período imediatamente anterior à sua realização.
6. Sempre que se verifiquem atrasos injustificados e reincidentes no pagamento das mensalidades, dentro do prazo estabelecido, a Direcção do Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça, acha-se no direito de intervir.
7. Em qualquer situação de desistência, os Utentes ou os seus Responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte se tiverem comunicado, no decorrer do mês anterior.

8. Caso se verifique o não pagamento reiterado de mensalidades, o caso será analisado pela Equipa Técnica que dará parecer à Direcção sobre o procedimento a adoptar, podendo, em situação limite, implicar a não renovação da inscrição no ano seguinte.

**Artigo 17º**  
**- Seguro obrigatório -**

O Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça, assegurará a subscrição de Seguro de Acidentes Pessoais para os seus Utentes, sendo que o seu custo é imputável ao respectivo Utente ou Responsável.

---

***CAPÍTULO III***  
***INSTALAÇÕES, HORÁRIOS E ORGANIZAÇÃO DO CAO***

---

**SECÇÃO I**  
**INSTALAÇÕES E HORÁRIOS**

**Artigo 18º**  
**- Instalações -**

1. O Centro de Actividades Ocupacionais tem as seguintes instalações reservadas aos Utentes:
  - a) Espaços comuns de acesso / átrio e instalações sanitárias;
  - b) Área de Convívio / Salas de Actividades / Bar;
  - c) Área de Refeições / Copa;
  - d) Área de Serviços de Apoio – (Sala de Snoezelen e sala de fisioterapia);
  - e) Área de cacifos individuais para os Utentes;
  - f) Área exterior envolvente.
2. Áreas reservadas aos colaboradores:
  - a) Área de Serviços de Preparação das refeições (empratamento);
  - b) Área de arrumos;
  - c) Sala de pessoal;
  - d) Vestiários/cacifos dos colaboradores;
  - e) Instalações sanitárias dos colaboradores;
  - f) Gabinetes.

**Artigo 19º**  
**- Horário de Funcionamento -**

O Centro de Actividades Ocupacionais funciona das 7:30 horas às 18:30 horas, de segunda a sexta-feira.

**Artigo 20º**  
**- Interrupção das Actividades -**

1. O Centro de Actividades Ocupacionais do Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça encerra:
  - a) Aos sábados e domingos;
  - b) Todos os feriados nacionais;
  - c) No feriado municipal – quinta-feira da Ascensão;
  - d) Nos dias santos;
  - e) Dias 24 e 31 de Dezembro;
  - f) Terça-feira de Carnaval, salvo eventual alteração da legislação laboral;

- g) Segunda-feira de Páscoa;
  - h) Nos últimos 15 dias úteis do mês de Agosto, para limpeza e desinfecção de todos os espaços da Instituição;
  - i) Ao longo do ano sempre que superiormente seja concedida qualquer tolerância aos colaboradores e/ou quando recomendado pelo serviços de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.
2. O Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça poderá funcionar durante o mês de Agosto, sempre que o número de Utentes que necessitem a Instituição em funcionamento assim o justifique, e a Direcção delibere em conformidade, salvo indicação em contrário da Segurança Social:
- a) Caso esta delibere o funcionamento nesse mês, Utentes ou os seus Responsáveis receberão um documento próprio para poderem manifestar a sua necessidade, indicando qual o período de férias do Utente, devendo este ser entregue até ao dia 15 de Abril na Secretaria;
  - b) Mesmo que os Utentes ou os seus Responsáveis só necessitem da Instituição em funcionamento durante uma semana, o pagamento terá que ser sempre relativo a metade do total da mensalidade;
  - c) Os Utentes ou os seus Responsáveis deverão entregar o impresso até ao dia 15 de Abril, na secretaria.
3. O período de renovação das inscrições decorre de 1 a 15 de Maio. As inscrições decorrem de 16 até ao final do mês de Maio, salvo casos que o justifiquem e após deliberação da Direcção.

## **SECÇÃO II ORGANIZAÇÃO**

### **Artigo 21º**

#### **- Organização e Coordenação -**

- 1. A coordenação da Resposta Social de CAO ficará a cargo da responsável da Resposta Social, a nomear pela Direcção.
- 2. Serão funções da Coordenadora do CAO, além das estipuladas na própria categoria profissional:
  - a) Programação, execução, acompanhamento e avaliação das actividades da Resposta Social, tendo para tal em atenção o Projecto Educativo da Instituição e o bom funcionamento da Resposta Social;
  - b) Prestar orientação técnica aos colaboradores afectos à Resposta Social CAO, no desenvolvimento das actividades socioeducativas;
  - c) Organização de todo material, equipamento e demais recursos necessários ao bom funcionamento;
  - d) Coadjuvar a Directora de Serviços Gerais na participação noutras tarefas respeitantes à organização e bom funcionamento da Valência e da Instituição.

### **Artigo 22º**

#### **- Quadro de colaboradores -**

- 1. O quadro de colaboradores afectos ao CAO bem como o seu horário de trabalho, encontra-se afixado no placar informativo do CAO, de acordo com a legislação em vigor.
- 2. O horário do pessoal afeto à Resposta Social de CAO será estipulado de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho aplicável à Instituição e de acordo com as funções desempenhadas por cada colaborador, nunca ultrapassando as 40 horas semanais.

## ***CAPÍTULO IV***

### ***REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO CAO***

#### **SECÇÃO I**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 23º**

#### **- Objetivos Gerais do CAO -**

1. Os objectivos gerais do CAO são:
  - a) Estimular e facilitar o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes das pessoas com deficiência grave;
  - b) Facilitar a sua integração social;
  - c) Facilitar o encaminhamento da pessoa com deficiência, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional.
2. São objectivos principais do CAO:
  - a) Promover os níveis de qualidade de vida, nas suas várias dimensões;
  - b) Promover estratégias de reforço da auto-estima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade e autonomia;
  - c) Prestar apoio na integração social, através do desenvolvimento de actividades socialmente úteis, eventualmente facilitadoras do acesso à formação profissional e ao emprego;
  - d) Privilegiar a interacção com a família e Responsáveis e com a comunidade, no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social;
  - e) Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva, promovendo a participação em actividades e contextos sociais.
3. O CAO visa ainda proporcionar aos seus Utentes:
  - a) A realização de actividades socialmente úteis e estritamente ocupacionais;
  - b) O apoio técnico permanente nos planos físicos, psíquico e social;
  - c) A participação em acções culturais, gimnodesportivas e recreativas.

#### **Artigo 24º**

#### **- Utilização de Equipamentos e Materiais -**

1. Os equipamentos e materiais disponíveis na Resposta Social são para utilização dos Utentes, durante a sua frequência, dentro dos horários de funcionamento.
2. A utilização dos equipamentos e materiais supra referidos, pelo Utente, será efectuada sempre com vigilância de um colaborador.
3. As instalações do CAO estão cobertas por seguro de responsabilidade civil, para o caso de alguma avaria ou dano nos equipamentos ou materiais, dentro do horário de funcionamento da Resposta Social.
4. Qualquer utilização descuidada, que provoque danos nos equipamentos e materiais da Instituição, fora do horário de funcionamento desta serão reportados à responsabilidade dos Responsáveis pelo Utente.

### **Artigo 25º**

#### **- Modalidades de Atividades Ocupacionais -**

1. As actividades ocupacionais podem compreender actividades socialmente úteis e actividades estritamente ocupacionais.
2. O CAO desenvolve actividades socialmente úteis no sentido de proporcionar a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades do Utente, no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração socioprofissional.
3. O CAO desenvolve actividades estritamente ocupacionais com o objectivo de manter a pessoa com deficiência mais grave activa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social.
4. As actividades ocupacionais serão organizadas de forma fundamentalmente personalizada, tendo em atenção o tipo de tarefas a desempenhar e as necessidades individuais.
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 monetária:
  - a) As compensações monetárias a atribuir aos Utentes do C.A.O. são calculadas em função da natureza das actividades ou tarefas exercidas, não podendo exceder o valor correspondente ao da pensão social.
  - b) As compensações monetárias pagas aos utentes contam de registo próprio interno do C.A.O. arquivado no Processo Individual dos Utentes.
  - c) O principal objectivo destas compensações é permitir aos Utentes criar maior autonomia e responsabilização pelo seu processo de crescimento pessoal e social.

### **Artigo 26º**

#### **- Actividades e Serviços prestados -**

1. O CAO assegura a prestação dos seguintes serviços regulares:
  - a) Actividades de reabilitação;
  - b) Actividades de estimulação psicomotora;
  - c) Alimentação;
  - d) Convívio;
  - e) Cuidados de Higiene (quando o Utente se encontrar impossibilitado de por si só realizar condignamente ou sempre que se justifique);
  - f) Recreio e lazer;
  - g) Apoio emocional;
  - h) Apoio psicológico.

### **Artigo 27º**

#### **- Recepção e Entrega do Utente -**

1. A recepção dos Utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:
  - a) Os Utentes da Resposta CAO, deverão ser entregues pelo seu Responsável ou por quem este autorizar por escrito, ao colaborador encarregue da recepção;
  - b) Todas as informações dadas no ato recepção referentes a cuidados a ter com o Utente do CAO, deverão ser anotadas e rubricadas por quem entrega e recebe o Utente, para posteriormente serem comunicadas à Coordenadora Técnica;
  - c) Reserva-se desde já o direito de recusar a recepção de Utentes que apresentem sintomas evidentes de doença e/ou de outros comportamentos, que ponham em causa o bem-estar e a saúde dos outros Utentes e dos colaboradores da Instituição.
2. A entrega dos Utentes obedecerá obrigatoriamente aos seguintes critérios:

- a) Os Utentes da Resposta Social CAO, só poderão ser entregues ao seu Responsável ou a quem este autorizar por escrito, mediante a apresentação de identificação pessoal quando solicitada, sob prejuízo de lhe ser recusada a entrega do Utente;
- b) Todas as informações dadas no ato de entrega referentes aos Utentes do CAO, deverão ser anotadas e rubricadas por quem entrega o Utente.

#### **Artigo 28º**

##### **- Gestão Corrente dos Bens do Utente -**

1. Ao ser admitido o Utente, será feita uma lista de pertences dos bens (roupa, objectos de higiene pessoal, etc.) daquele que será assinada pelo próprio ou seu responsável e pela coordenadora Técnica do CAO.
2. Uma cópia da lista será arquivada no Processo Individual do Utente.
3. Caso o Utente pretenda usufruir de equipamentos próprios (pedagógicos ou de reabilitação) durante a frequência na Instituição, poderá fazê-lo, desde que o seu responsável se responsabilize pelos mesmos, reservando-se a Instituição ao direito de não o registar na lista de bens e não se responsabilizar por aqueles.
4. Sempre que pela dimensão dos equipamentos, seja necessário deixá-los à guarda da Instituição, a Direcção avaliará as condições de segurança e autorizará ou não a sua instalação na Resposta Social, mediante a celebração de contrato de seguro, da responsabilidade do Utente ou Responsável, que se responsabilizará pelo equipamento.
5. A Instituição só se responsabiliza pelos equipamentos e materiais próprios, sendo que a utilização abusiva por parte dos Utentes e/ou Responsável dará lugar a responsabilização civil.

#### **Artigo 29º**

##### **- Poder Parental -**

1. Nas situações de separação de facto em que o poder paternal tenha sido atribuído a um dos pais, e este queira fazer valer o estipulado para efeitos de direito de visita no âmbito de funcionamento do Centro Social Paroquial S. Pedro da Palhaça, deverá juntar, com a ficha de inscrição, cópia de sentença homologatória da regulação do poder paternal, que integrará o Processo Individual do Utente.
2. Caso, não obstante a separação de facto, o poder paternal seja exercido conjuntamente, será necessário juntar, com a ficha de inscrição, a certidão de nascimento do Utente comprovativa da respectiva filiação.
3. Em caso de separação em que o poder paternal ainda não está atribuído pelo Tribunal através da Regulação do Poder paternal, no momento da admissão, o responsável pelo Utente é informado que a Instituição não pode proibir o outro progenitor de ver o Utente.

#### **Artigo 30º**

##### **- Maus Tractos -**

1. Caso se detectem indícios que levantem suspeita de maus-tratos sobre os Utentes, a Coordenadora Técnica da Resposta Social pedirá explicações aos Responsáveis pelos Utentes sobre a origem das marcas físicas ou psíquicas.
2. Sempre que as explicações solicitadas no ponto anterior não sejam convincentes ou as lesões se reiterem, a coordenadora da Resposta Social comunicará à Directora de Serviços Gerais da Instituição que deverá:
  - a) Sempre que necessário, fazer apelo às entidades e serviços sociais da comunidade para uma avaliação da situação.

- b) Sempre que se justifique deve proceder à notificação e sinalização da situação junto das autoridades competentes.
- c) Executar medidas de promoção e protecção do Utente em articulação com as autoridades competentes.

## SECÇÃO II SAÚDE E ALIMENTAÇÃO

### Artigo 31º

#### - Condições de Saúde e Higiene dos Utentes -

1. De modo a garantir o bem-estar e a saúde em geral, e numa perspectiva preventiva, só podem frequentar a Instituição, os Utentes que se encontrem sem qualquer sintoma de doença.
2. A vigilância médica dos Utentes é da responsabilidade dos Responsáveis.
3. Em caso de surto epidémico, como medida profiláctica, deverá ser pedida colaboração ao Centro de Saúde local.
4. Em caso de acidente ou doença súbita, deverá o Utente ser assistido na Instituição ou recorrer-se à Unidade de Saúde mais próxima, avisando-se em simultâneo o Responsável.  
Sempre que ocorra uma situação de acidente no período de funcionamento da Instituição, e daí decorra a necessidade de cuidados continuados, estes serão da inteira responsabilidade do Responsável do Utente e/ou do Utente.
5. Os medicamentos que tenham que ser dados aos Utentes durante o período de permanência na Instituição, deverão ser entregues à colaboradora de serviço, devidamente identificados e acompanhados de Autorização de Medicação assinada pelo Responsável onde constem indicações escritas sobre:
  - a) o nome do medicamento;
  - b) a hora da toma e a respectiva dose;
  - c) a assinatura do Responsável pelo Utente.
6. A administração de medicamentos é feita segundo a prescrição médica.
7. Em caso de doença infecto-contagiosa, os Utentes só poderão regressar à Instituição mediante a apresentação de declaração médica, comprovativa da inexistência de perigo de contágio. Caso se confirme uma doença infecto-contagiosa o Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça deverá ser informado de forma a prevenir a saúde dos outros Utentes. O Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça reserva-se no direito de não aceitar o Utente se, posteriormente, se verificar o agravamento do estado de saúde.  
Na eventualidade do médico de família se recusar a passar a declaração médica, o responsável pelo Utente deve informar este facto por escrito e entregar nos serviços administrativos.
8. Caso sejam detectados agentes parasitários, os Responsáveis pelos Utentes serão alertados de imediato para procederem à desinfecção e os Utentes só poderão frequentar o Centro Social Paroquial São Pedro da Palhaça, após a resolução do problema.

### Artigo 32º

#### - Formas de Actuação em Situações de Emergência -

1. Em situações de doença ou acidente serão activados os serviços de emergência médica e se necessário serão iniciados os serviços de primeiros socorros, pelos colaboradores com formação específica.
2. Caso se trate de situação grave de saúde, o colaborador acompanhará o Utente.

3. De imediato o Responsável pelo Utente será informado, pela Coordenadora Técnica da Resposta Social, da situação e avisado para se deslocar ao local onde o utente se encontra, e deverá assegurar o acompanhamento da situação, independentemente do apoio da equipa da Instituição.

#### **Artigo 33º**

##### **- Alimentação -**

1. O mapa semanal das ementas será afixado no hall de entrada, assim como no refeitório, no início da semana a que respeita, sendo as mesmas elaboradas com aconselhamento de Nutricionista.
2. As refeições são servidas no Refeitório com os seguintes horários:  
Reforço da manhã - 9H30  
Almoço - 12H15  
Lanche - 16H00
3. Sempre que os Utentes necessitem e avisem antecipadamente a refeição poderá ser servida em horário diferente.
4. Existem ementas de dietas especiais consoante a situação clínica do Utente e mediante prescrição médica, ou quando em situação pontual por indicação do Responsável à Coordenadora Técnica.

#### **SECÇÃO III**

##### **ARTICULAÇÃO COM OS RESPONSÁVEIS**

#### **Artigo 34º**

##### **- Saídas e Actividades de Exterior -**

1. Sempre que os Utentes se desloquem em passeios organizados pela Instituição ou outros parceiros, são acompanhados pelos colaboradores afectos à Reposta Social, dependendo do número de Utentes que neles participem.
2. Os passeios são actividades de carácter extraordinário, e por isso sujeitos a pagamento complementar (não incluído na mensalidade), com preço a definir pela Direcção, e comunicada aos Responsáveis com a devida antecedência.

#### **Artigo 35º**

##### **- Atendimento aos Responsáveis pelos Utentes -**

1. O atendimento aos Responsáveis pelos Utentes será efectuado pela Coordenadora Técnica da Resposta Social com marcação prévia no horário de atendimento previsto anualmente.
2. Os Responsáveis pelos Utentes deverão actualizar os dados prestados sempre que se verifique qualquer alteração dos mesmos.

#### **Artigo 36º**

##### **- Participação dos Responsáveis pelos Utentes -**

1. A participação activa dos Responsáveis pelos Utentes é considerada fundamental, já que a acção desempenhada pela Instituição se assume como um complemento do processo educativo.
2. A persecução destes objectivos deverá ser conseguida através de:
  - a) Reuniões periódicas de informação e formação, cujas datas deverão ser programadas de acordo com os horários e os interesses dos Responsáveis.
  - b) Contactos individuais com os Responsáveis, de modo a permitir um conhecimento individualizado de cada Utente.
  - c) Reuniões periódicas com a Coordenadora Técnica.
3. Cabe aos Responsáveis pelos Utentes assegurar a higiene e o asseio matinais, bem como o pequeno-almoço.

**Artigo 37º**  
**-Regime de Visitas-**

1. São deveres dos visitantes:
  - a) Tratar todos os Utentes, colaboradores, Direcção e demais pessoas que estejam em contacto com a Instituição com respeito, não perturbando o silêncio dos outros Utentes;
  - b) Respeitar os horários e regras de funcionamento praticados pela Instituição, bem como a privacidade e bem-estar dos outros Utentes;
  - c) Respeitar os haveres dos Utentes, terceiros e Instituição, não os manuseando sem a prévia autorização e a presença de um colaborador da Instituição;
  - d) Comunicar aos colaboradores a saída e tempo de ausência do Utente, no caso de acompanhamento ao exterior, registando na folha existente para o efeito.
  - e) Aquando da sua chegada, informar o colaborador de serviço.

---

***CAPÍTULO IV***  
***DIREITOS E DEVERES***

---

**Artigo 38º**  
**- Direitos e Deveres dos Utentes -**

1. São considerados direitos dos Utentes do CAO os seguintes aspectos:
  - a) Dar entrada na Resposta Social por vontade própria ou à responsabilidade dos seus Responsáveis;
  - b) Ver respeitada a sua identidade pessoal e reservada a intimidade privada, bem como os seus usos e costumes, crenças e religiões;
  - c) Ser tratados com carinho, simpatia e dignidade;
  - d) Usufruir do serviço de refeições;
  - e) Cuidados de higiene e imagem durante a frequência da Resposta Social;
  - f) Utilização dos equipamentos e materiais disponibilizados pela Instituição;
  - g) Actividades sócio – culturais e recreativas, de acordo com o Plano de Actividades;
  - h) Apoio psicossocial, dentro das limitações da Instituição, tendo em vista a sua melhor integração no CAO e meio envolvente;
  - i) Professar qualquer religião, não sendo contudo permitidas discussões que envolvam ideologias;
  - j) A consultar a informação constante no processo individual;
  - k) A reclamar no Livro de Reclamações ou junto da Direcção;
  - l) Ver cumprido o Plano de Desenvolvimento Individual, o Regulamento Interno da Resposta Social, bem como o Contrato de Prestação de Serviços;
  - m) Respeito pela privacidade, individualidade, confidencialidade;
  - n) Direito a uma vida afectiva e social;
  - o) Direito a capacidade de escolha, à participação e à igualdade;
  - p) Exigir qualidade dos serviços prestados;
  - q) Ter acesso à ementa semanal.
2. Os Utentes do CAO deverão respeitar as seguintes regras:
  - a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, ou quem o represente, no ato de admissão;
  - b) Apresentar prova de rendimentos anuais para a actualização das comparticipações familiares;

- c) Efectuar o pagamento da comparticipação mensal até ao dia 8 de cada mês, ou após o recebimento do vale de pensão, de acordo com o contrato, e com a tabela estabelecida, sujeitando-se às actualizações no início de cada ano lectivo ou quando se justificar;
- d) Respeitar os horários praticados pela Instituição;
- e) Todos os medicamentos que os Utentes tomem por prescrição médica, a serem administrados durante a frequência do Utente, ficam à responsabilidade do CAO;
- f) Proceder à actualização da comparticipação e ao seu pagamento sempre que se verifiquem alterações ao valor da sua pensão ou rendimentos;
- g) Cumprir o Plano de Desenvolvimento Individual, estabelecido;
- h) Colaborar com a equipa do CAO na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não contratualizados;
- i) Tratar com correcção e cortesia os restantes Utentes, colaboradores, Direcção e restantes voluntários;
- j) Zelar pela boa conservação do edifício e cumprir com as normas de higiene e segurança em vigor;
- k) Cumprir as normas presentes no Regulamento Interno;
- l) Avisar das suas ausências.

#### **Artigo 39º**

##### **- Direitos e Deveres dos Responsáveis -**

1. São considerados direitos dos Responsáveis pelo Utente os seguintes aspectos:
  - a) Ser informado e participar em todas as situações relacionadas com os Utentes, sejam de natureza pedagógica ou outras;
  - b) Ser atendido individualmente pelos Responsáveis da Instituição;
  - c) Apresentar aos Responsáveis de serviços ou à Direcção quaisquer problemas, críticas ou sugestões que considerem necessárias ou pertinentes;
  - d) Usufruírem da prestação de serviços e cuidados necessários à garantia de bem-estar físico e qualidade de vida do Utente;
  - e) Serem respeitados na sua privacidade e intimidade;
  - f) Participarem em todas as reuniões de Responsáveis e a serem atendidos, conforme previsto neste Regulamento, assim como a aceder às informações constantes no Processo Individual do Utente;
  - g) A serem ouvidos antes da tomada de quaisquer decisões que lhes digam respeito e ao Utente.
2. Os Responsáveis deverão respeitar as seguintes regras:
  - a) Pagar pontualmente a comparticipação familiar, as actividades extracurriculares ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do Utente, dentro dos prazos definidos.
  - b) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao agregado familiar e estado de saúde do Utente;
  - c) Informar a Coordenadora Técnica do CAO sobre aspectos particulares do quotidiano do Utente ou do seu comportamento e possíveis alterações;
  - d) Ser correto, educado e respeitador nos contactos que estabelecem com os diferentes colaboradores da Instituição;
  - e) Cumprir e fazer cumprir todos os deveres contratuais e regulamentares;
  - f) Respeitar e fazer cumprir o Regulamento Interno.
  - g) Não omitir nem falsear informações.

#### **Artigo 40º**

##### **- Direitos e Deveres da Instituição -**

1. São considerados direitos da Instituição os seguintes aspectos:

- a) Cumprimento, por parte dos Responsáveis e Utentes, dos seus direitos e deveres;
  - b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
  - c) À comparticipação financeira dos Responsáveis e Utentes pelos serviços prestados, no pressuposto do princípio da solidariedade e da sustentabilidade financeira;
  - d) Na eventualidade do nome da Instituição poder ser denegrido, por injúria ou calúnia, por parte dos seus Utentes e/ou Responsáveis, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Directivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial;
  - e) Exigir o cumprimento do presente Regulamento.
2. A Instituição deverá respeitar as seguintes regras:
- a) Assumir a responsabilidade dos Utentes do CAO desde a sua recepção até à sua entrega;
  - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos Utentes;
  - c) Garantir aos Utentes do CAO a prestação de um serviço de qualidade;
  - d) Garantir aos Utentes a sua individualidade e privacidade;
  - e) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos Utentes;
  - f) Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos Utentes;
  - g) Fazer cumprir o presente Regulamento, assim como o contrato celebrado com os Responsáveis pelo Utente;
  - h) Assegurar a qualificação adequada dos recursos humanos afectos à Resposta Social;
  - i) Dispor de livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria, sendo a gestão deste da responsabilidade da Direcção da Instituição.

#### **Artigo 41º**

##### **- Direitos e Deveres do Voluntário -**

- 1. São considerados direitos do Voluntário os seguintes aspectos:
  - a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
  - b) Ter condições de higiene e Segurança na realização do seu trabalho na Instituição;
  - c) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do Utente com quem trabalha.
- 2. Constituem os deveres do Voluntário da Instituição:
  - a) Observar os princípios e normas inerentes à actividade, em função dos domínios em que se insere;
  - b) Conhecer e respeitar estatutos e normas de funcionamento da Instituição;
  - c) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
  - d) Obedecer à Direcção e a todos os seus representantes em tudo o que respeitar à execução e disciplina do trabalho;
  - e) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
  - f) Possuir inscrição no banco de voluntariado na Câmara Municipal de Oliveira do Bairro.

---

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES COMUNS E FINAIS**

---

#### **Artigo 42º**

##### **- Avaliação -**

- 1. O Projecto Educativo da Instituição, o Projecto Pedagógico e o Plano Anual de Actividades, serão objecto de avaliação periódica, a determinar pela Direcção que aprova a respectiva avaliação.

2. As avaliações são dadas a conhecer aos Responsáveis pela sua execução em momento oportuno.

#### **Artigo 43º**

##### **- Comportamentos Negativos -**

1. Consideram-se comportamentos negativos, nos termos do Manual da Qualidade, todas as questões de negligência, abusos e discriminação e de uma forma mais abrangente qualquer forma de violência institucional ou familiar verificada na ou pela Instituição.
2. A Instituição tem definido um Programa de Garantia de Gestão e Controlo, que consiste num conjunto de mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados a este tipo de comportamentos. Este programa será reavaliado e atualizado anualmente.
3. Sempre que sejam detectadas situações de comportamentos negativos, praticadas por colaboradores da Instituição, por Responsáveis ou por outros Utentes, a Direcção da Instituição deverá ser informada de imediato, através de formulário de ocorrência de comportamentos negativos disponível na secretaria. Será devolvida ao denunciante uma cópia do formulário preenchido, com aposição da data da sua entrega, que servirá de comprovativo.
4. A denúncia será analisada em reunião extraordinária da Direcção, juntamente com a Psicóloga e a Coordenadora Técnica da Resposta Social, auscultando todas as partes envolvidas, de forma a avaliar os danos, superar a situação e, caso se justifique, accionar os meios legais ao dispor, sempre com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação da vítima.
5. Todas as ocorrências identificadas serão registadas e monitorizadas pela Coordenadora Técnica da Resposta Social, e integradas nos Processos Individuais da vítima e do agressor (caso seja interno da Instituição).
6. Quando a situação de abuso ou violência for praticada por Utentes, e sempre que um Utente coloque em risco a integridade física e/ou psicológica de outros Utentes ou colaboradores, a Coordenadora Técnica da Resposta Social, juntamente com a Direcção, analisarão a possibilidade de o Utente continuar a frequentar a Resposta Social. Caso não seja possível essa continuidade, o Utente será encaminhado para Entidade com capacidade para responder às suas necessidades/condições.
7. Os colaboradores em contacto directo com os Utentes participarão em acções de formação, de forma regular, onde serão sensibilizados para esta problemática e preparados não só para gerirem mas também, e principalmente, para prevenirem este tipo de situações.

#### **Artigo 44º**

##### **- Sugestões -**

1. O CAO possui um sistema de recolha de sugestões para que os Utentes, Responsáveis, colaboradores e partes interessadas, possam apresentar as suas ideias e sugestões.
2. Para a recolha da informação, é disponibilizado um formulário de Registo de Sugestões, que depois de preenchido deve ser colocado no receptáculo identificados para o efeito no CAO.
3. As sugestões serão devidamente tratadas pela Direcção, sendo a base de um processo de melhoria contínua da qualidade dos seus serviços.

#### **Artigo 45º**

##### **- Alterações ao Regulamento -**

Sempre que haja qualquer alteração ao Regulamento Interno a mesma deve ser informada e contratualizada com os Utentes ou os seus Responsáveis com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

#### **Artigo 46º**

### - Omissões -

Todas as situações que se verifiquem omissas no presente documento, serão objeto de análise e decisão por parte da Direção, de acordo com os Estatutos da Instituição e em concordância com a legislação aplicável.

### Artigo 47º

#### - Litígios -

Em caso de litígio designa-se como competente a comarca de Oliveira do Bairro.

### Artigo 48º

#### - Vigência -

- 1- Este Regulamento será revisto sempre que normas superiores o exijam, ou interesses internos da Instituição o justifiquem.
- 2- O presente Regulamento produzirá efeitos imediatos a partir da data da sua aprovação, entrando de imediato em vigor.

Aprovado pelo Presidente da Direcção do Centro Social e Paroquial de S. Pedro da Palhaça, a 24 de Abril de 2015.

### Anexo – Tabela de Comparticipações, conforme Circular nº 4 da Direcção Geral da Segurança Social (Ministério da Solidariedade e Segurança Social), de 26/12/2014

A comparticipação familiar é calculada com base nos seguintes **Escalões** de Rendimento “per capita”, tendo por base a Remuneração Mínima Mensal.

RMM			
...			
Escalões	I	Até 30% da RMM	- € - €
	II	De 30% a 50% da RMM	- € - €
	III	De 50% a 70% da RMM	- € - €
	IV	De 70% a 100% da RMM	- € - €
	V	De 100% a 150% da RMM	- € - €
	VI	Mais de 150% da RMM	- €

A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem entre os 40% e os 65% sobre o Rendimento “per capita” do agregado familiar.