



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Actividades Ocupacionais



ÍNDICE

INTRODUÇÃO	4
CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Norma I – Âmbito da Aplicação	5
Norma II – Legislação Aplicável	5
Norma III – Definição	5
Norma IV – Objetivos do Regulamento	5
Norma V – Natureza e Objetivos do CAO	6
Norma VI – Serviços Prestados	6
 CAPÍTULO II – PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DOS CLIENTES	 7
Norma VII – Condições de Admissão	7
Norma VIII – Candidatura	7
Norma IX – Critérios de Seleção	8
Norma X – Aprovação	
Norma XI – Lista de Espera	9
Norma XII – Acolhimento	9
Norma XIII – Processo Individual do Cliente	9
 CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	 10
Norma XIV – Instalações	10
Norma XV – Horários de Funcionamento	10
Norma XVI – Entrada e Saída de Visitas ao Cliente	11
Norma XVII – Refeições	11
Norma XVIII – Condições Gerais de Funcionamento	11
Norma XIX – Passeios ou Deslocações	13
Norma XX – Compensações Monetárias	14
Norma XXI – Comparticipações	14
Norma XXII – Equipa Técnica	17



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 3 de 20

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES	17
Norma XXIII – Direitos dos Clientes	17
Norma XXIV – Deveres dos Clientes	18
Norma XXV – Deveres da Resposta Social	18
Norma XXVI – Direitos da Resposta Social	18
Norma XXVII – Contrato	19
Norma XXVIII – Cessação de Prestação de Serviços por facto Não Imputável ao Prestador	19
Norma XXIX – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	19
Norma XXX – Reclamações	19
 CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS	 20
Norma XXXI – Alterações ao Regulamento	20
Norma XXXII – Integração de Lacunas	20
Norma XXXIII – Disposições Complementares	20



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 4 de 20

INTRODUÇÃO

A ARCIAL - Associação para a Recuperação de Crianças Inadaptadas de Oliveira do Hospital, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de utilidade pública, que tem como objectivo principal o apoio a jovens e adultos com Dificuldades de Desenvolvimento Intelectuais e/ou outras, bem como às famílias, na integração social, na educação e formação profissional, ocupação, reabilitação e saúde.

O presente Regulamento Interno de Funcionamento pretende dar a conhecer os objectivos, que se propõe cumprir na Resposta Social - Centro de Actividades Ocupacionais.



CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I - Âmbito da Aplicação

O Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) é uma resposta social da Arcial, criada em 1 de Julho de 1994 e tem por base um Acordo de Cooperação celebrado com Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social de Coimbra. E rege-se pelas seguintes normas:

Norma II – Legislação Aplicável

O Centro de Actividades Ocupacionais (CAO) da ARCIAL, embora integrado nesta Instituição, funciona de forma autonomizada de modo a cumprir as disposições constantes do Decreto-Lei nº18/89, de 11 de Janeiro e na Portaria nº 432/2006 de 3 de Maio.

Norma III – Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais/responsáveis familiares ao nível da gestão das respostas sociais.

Norma IV – Definição

Considera-se o Centro de Actividades Ocupacionais uma resposta social destinada a desenvolver actividades para jovens e adultos com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma actividade produtiva cujo regime de funcionamento se rege pelo Decreto-Lei nº 18/89 de 11 de Janeiro.

É uma estrutura que visa proporcionar aos clientes:

- a) A realização de actividades socialmente úteis e estritamente ocupacionais;
- b) O apoio técnico permanente nos planos físico, psíquico e social;
- c) A participação em acções culturais, gímnodesportivas e recreativas.

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



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

b) As actividades estritamente ocupacionais são as que visam manter a pessoa com incapacidade mais grave activa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social. Estas devem ser organizadas de forma fundamentalmente personalizada, tendo em atenção o tipo de tarefas a desempenhar e as necessidades individuais.

Norma V – Natureza e Objectivos do CAO

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

São objectivos do CAO:

- 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 à integração socioprofissional.

No CAO procura-se, acima de tudo, a valorização do indivíduo, procedendo-se, para tal, ao desenvolvimento de estratégias que, progressivamente, promovam a participação dos utentes no funcionamento global da estrutura e nos processos de tomada de decisão, abrindo-se, assim, o caminho para a auto – representação, em parceria e colaboração directa da família, de modo a maximizar recursos e potencialidades.

Norma VI – Serviços prestados

O CAO presta os seguintes serviços:

- a) Actividades socialmente úteis e estritamente ocupacionais (cestaria, tecelagem, trabalhos manuais, oficina de carpintaria, oficina de sapataria, papel reciclado, snoezelen – estimulação multi-sensorial e estimulação cognitiva);
- b) Actividades lúdico-desportivas (educação física, natação, actividade motora adaptada);



- c) Apoio técnico e terapêutico nos planos físico, psíquico e social (serviço social, serviço de psicologia, serviço de psicomotricidade, serviço de fisioterapia);
- d) Participação em eventos culturais, desportivos e recreativos da instituição e da comunidade;
- e) Alimentação;
- f) Apoio nos cuidados de saúde;
- g) Prestação de cuidados de higiene;
- h) Transporte.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DE CLIENTES

Norma VII – Condições de Admissão

A Admissão no CAO está condicionada à verificação das seguintes situações:

1. Candidatura prévia;
2. Ter idade igual ou superior a 16 anos;
3. Existência de uma incapacidade/deficiência grave, temporária ou permanente, que não permita o exercício de uma actividade produtiva;
4. O não enquadramento no âmbito de aplicação legalmente definido para o emprego protegido, da situação do deficiente.
5. Existência de vaga.

Norma VIII – Candidatura

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento da Ficha de Candidatura que fará parte do processo Individual do Cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, através da entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de identidade/Cartão de cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;
2. Cartão de contribuinte do cliente e do representante, quando necessário;
3. Cartão de beneficiário da Segurança social, pensionista ou de outro subsistema do cliente;
4. Cartão do utente dos serviços de saúde ou outro subsistema, do cliente;
5. Relatório médico de avaliação e certificação da situação de deficiência;
6. Comprovativo dos rendimentos e despesas do cliente e do agregado familiar;



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 8 de 20

7. Relatório Escolar (quando aplicável);
8. Relatório Psicológico (quando aplicável).

Norma IX – Critérios de seleção

Critérios	Resposta	Escala				Ponderação CAO	Ponderação FP
		1 - Má	2 - Suf	3 - Bom	4 - Muito Bom		
Idade do Cliente	FP/CAO	> 45	35 a 45	25 a 35	16 e 25	5	5
Grau de dependência	FP	Dependente	Parcialmente dependente	Parcialmente Autônomo	Autônomo		5
	CAO	Autônomo	Parcialmente Autônomo	Parcialmente dependente	Dependente	10	
Carências Socioeconómicas (Rendimento Per Capita)	FP/CAO	>300€	200 a 300 €	150 a 200 €	≤ 150€	10	15
Estrutura de apoio familiar	FP/CAO	Com suporte familiar	Com suporte da família alargada dipnonivel	Com pouco suporte da família alargada pouco disponível	Sem suporte familiar	15	15
Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente	FP/CAO	Sem actividades adequadas	Actividades parcialmente adequadas (1 a 2)	Actividades parcialmente adequadas (2 a 3)	Actividades completamente adequadas	20	20
Proximidade do local de habitação/residência	FP/CAO	Fora do concelho a mais do que 100Km	Fora do concelho a mais do que (20 e 50Km)	Fora do concelho até 20Km	Do concelho	10	10
Frequência de familiares directos na instituição	FP/CAO	Não			Sim	5	5
Filho de Colaboradores	FP/CAO	Não			Sim	5	5
Estar inscrito numa outra resposta da Instituição ou lista CAO extra acordo	FP/CAO	Não			Sim	20	20

Nos termos do disposto, são critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1. Idade do Cliente;
2. Grau de dependência;
3. Carências socioeconómicas (rendimentos do agregado familiar);
4. Estrutura de apoio familiar
5. Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do Cliente;
6. Proximidade do local de habitação/residência;
7. Frequência de familiares directos na instituição;
8. Filho de colaboradores e sócios;
9. Estar inscrito numa outra resposta da Instituição.

Analisada a candidatura pela equipa técnica da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão. Este parecer depende da aprovação do Director Técnico.



Norma X – Aprovação

Após a admissão do Cliente, e tendo em conta os critérios de selecção, o Cliente é colocado na lista dos candidatos mediante pontuação atribuída. A lista de candidatos é actualizada, e comum parecer da equipa técnica entregue à Direcção para decisão. Caso o Cliente seja aprovado, é informado através do envio da Carta de Aprovação, para a integração no CAO.

Caso o Cliente não seja aprovado, mantém-se na lista de espera e é enviada uma Carta de Integração de Candidatos.

Norma XI – Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão imediata por inexistência de vagas, a ARCIAL deverá informar por escrito o cliente e o representante legal/familiar responsável que ficará em lista de espera e o lugar que o cliente ocupa nessa lista.

Norma XII – Acolhimento

1. Após a decisão por parte do Cliente para integrar o CAO, é celebrado um contrato de prestação de serviços e elaborado um plano de acolhimento ou adaptação com duração de um mês, que posteriormente será avaliado podendo levar à rescisão do contrato caso não tenha sido preconizada a efectiva adaptação do cliente;
2. Apresentação das instalações da instituição e serviços;
3. Apresentação do grupo de referência, monitora de referência e equipa técnica;
4. Informação das regras de funcionamento do CAO, direitos e deveres de todas as partes.

Norma XIII – Processo Individual do Cliente

Para cada cliente é elaborado um processo individual onde constam:

1. Ficha de Candidatura/Inscrição com os dados de identificação do cliente e responsáveis familiares e respectivos contactos;
2. Documentação resultante dos processos de inscrição e de admissão;
3. Contrato celebrado entre a ARCIAL e o cliente/ responsáveis familiares;
4. Plano de Desenvolvimento Individual;
5. Registos de Ocorrências.

Este processo é da responsabilidade da Directora Técnica do CAO, e de carácter confidencial.



CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XIV – Instalações

O Centro de Actividades Ocupacionais da ARCIAL está sediado na Rua António Monteiro, 3400-083 Oliveira do Hospital, e as suas instalações são compostas por:

Zonas reservadas a clientes:

- 5 Sala de Actividades
- 3 Oficinas de Actividades (Cestaria, Teares e Carpintaria)
- 1 Sala de TIC's
- 1 Sala de Apoio Pedagógico
- 1 Ginásio
- 1 Sala de Fisioterapia
- 1 Sala de Snoezelen
- 1 Sala de Convívio
- Wc's e Balneários
- 1 Cozinha

Zonas reservadas aos colaboradores:

- 4 Gabinetes Técnicos
- WC's
- Serviços Administrativos

Zonas comuns:

- 1 Bar
- 1 Refeitório
- 1 Lavandaria

Norma XV – Horários de Funcionamento

O Centro de Actividades Ocupacionais está em funcionamento de segunda a sexta-feira das 9h00 às 17h30.

O Centro de Actividades Ocupacionais encerra:



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 11 de 20

- Sábados e Domingos;
- Feriados Nacionais e Concelhio;
- Terça-feira de Carnaval;
- O mês de Agosto para férias.

A Direcção reserva-se o direito de fechar sempre que a mesma considere haver razões que o imponham.

No início do ano será elaborado um calendário no qual serão afixados os dias de encerramento para além dos acima referidos, caso tal se venha a verificar.

Norma XVI – Entrada e Saída de Visitas ao Cliente

As visitas devem dirigir-se aos Serviços Administrativos e só após contacto com o Serviço Social/Técnico afecto ao CAO, é que poderão efectua-la. Estas deverão ser feitas entre as 10h00-12h00 e as 14h00-16h00.

Norma XVII – Refeições

São diariamente servidas duas refeições:

- Almoço: 12h00 – 13h15
- Lanche: 16h30 – 16h45

Aos clientes que necessitem, é proporcionado acesso a um regime de alimentação especial conforme indicações médicas.

Semanalmente é afixada a ementa, nos Serviços Administrativos e na cozinha do CAO.

Norma XVIII – Condições Gerais de Funcionamento

As actividades do CAO pretendem promover o desenvolvimento pessoal e social assim como a capacidade de integração e autonomia em diversos contextos relacionais (casa, família, comunidade):

1. As actividades decorrem de acordo com o “Plano Anual de Actividades” elaborado anualmente.
2. Este plano contém as actividades a pôr em prática entre os meses de Janeiro a Dezembro de cada ano.



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 12 de 20

3. Neste plano são apresentados os objectivos e a descrição das actividades que integram o plano semanal de actividades, ou seja, aquelas que se realizam todas as semanas ao longo destes meses.

4. A realização de actividades socialmente úteis, dentro ou fora da Instituição, rege-se pela Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio que regulamenta o exercício destas actividades e as condições de atribuição das compensações monetárias pelo seu exercício, independentemente das estruturas em que são desenvolvidas, e carece de autorização do responsável familiar ou representante legal.

5. O plano de Apoios Terapêuticos prestado é definido consoante a avaliação que se faz das necessidades dos clientes fazendo parte do Plano de Desenvolvimento Individual.

6. *Atendimento às famílias*

- a) A instituição está disponível, no seguinte horário, para as famílias dos clientes: das 9h às 17h30 todos os dias excluindo Sábados, Domingos e Feriados.
- b) Será realizada, no mínimo, uma reunião com os responsáveis familiares durante o ano, podendo ser marcadas mais reuniões sempre que seja necessário e informados com a devida antecedência.
- c) Sempre que acharem oportuno, os responsáveis familiares poderão formular sugestões ou efectuar reclamações dirigidas à instituição, em documentos próprios para o efeito ao dispor na Instituição, ou de qualquer outra forma que acharem conveniente.

7. *Situações de doença*

- a) Em caso de doença/acidente durante a frequência na instituição, tomará a equipa técnica as providências adequadas e dará, de imediato, conhecimento à família. No caso de ser necessário o encaminhamento para o hospital compete aos responsáveis familiares acompanharem o cliente.
- b) Os clientes que manifestem sintomas febris ou outros sinais de doença não devem frequentar o CAO para não colocar em risco a saúde dos outros clientes e a sua própria saúde.

8. *Medicação*



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 13 de 20

- a) Os medicamentos a administrar aos clientes, terão de ser entregues à coordenadora da resposta social/monitora de referência do cliente ou à pessoa que os acompanha na carrinha e esta encaminhará.

9. *Faltas*

- a) Em caso de falta do cliente a equipa técnica da ARCIAL deve ser avisada, pelo familiar responsável ou tutor, mesmo que o motivo não seja doença. Não sendo possível, no próprio dia o familiar responsável ou tutor deverá avisar os funcionários responsáveis antes do transporte ser efectuado.

10. *Actividades e serviços prestados*

- a) As actividades ocupacionais podem compreender actividades socialmente úteis – São as que proporcionam a valorização pessoal e o máximo aproveitamento das capacidades da pessoa, no sentido da sua autonomia, facilitando uma possível transição para programas de integração socioprofissional; de acordo com o Decreto-Lei nº18/89 de 11 de Janeiro as actividades socialmente úteis poderão ter direito a uma compensação pecuniária
- b) As actividades estritamente ocupacionais são as que visam manter a pessoa com deficiência ou incapacidade mais grave activa e interessada, favorecendo o seu equilíbrio físico, emocional e social.

As actividades ocupacionais devem ser organizadas de forma personalizada, tendo em conta os potenciais, as necessidades e expectativas do cliente.

Para a realização de algumas actividades poderão ser solicitados equipamentos e/ou material (equipamento de piscina e ginásio). Algumas das actividades realizadas podem ter lugar fora do espaço da Instituição.

Norma XIX – Passeios ou Deslocações

A participação dos clientes em passeios, visitas e/ou outras actividades exteriores realizam-se de acordo com:



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 14 de 20

-
- a) O representante legal/responsável familiar deve ser informado por escrito, preferencialmente com 3 dias úteis de antecedência, e assinar a folha de autorização de actividades exteriores.
 - b) Deslocações ao exterior da Instituição que impliquem alteração dos horários ou o pagamento de algum valor, serão solicitadas autorizações;
 - c) Os passeios que se realizem dentro do horário de funcionamento do CAO, e com uma deslocação dentro do concelho estão imediatamente autorizados.
 - d) Além destas situações, as autorizações poderão ser solicitadas sempre que a Directora Técnica da resposta achar conveniente.

Norma XX – Compensações Monetárias

1. As compensações resultantes das actividades socialmente úteis regem-se pela Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio.
2. As compensações monetárias pagas aos clientes devem constar de um registo.

Norma XXI – Comparticipações

1. Pela utilização dos respectivos serviços e equipamentos, os clientes do CAO ou as suas famílias ficam obrigados ao pagamento de uma comparticipação financeira, em cada ano civil, de acordo e nos termos constantes da Orientação Normativa nº3, de 2 de Maio de 1997, da Direcção Geral da Acção Social;
2. As mensalidades devem ser pagas até ao dia 15 de cada mês, sendo que a partir do 15º dia é acresce uma penalização de 10%/mês.
3. A comparticipação familiar referida no número anterior, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, conforme o quadro seguinte:



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 15 de 20

ESCALÕES DE RENDIMENTO (*)	COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA (**)
Até 30%	10%
De 30 a 50%	12.5%
De 50 a 70%	15%
De 70 a 100%	17.5%
De 100 a 150%	20%
Mais de 150%	22.5%

(*) Rendimento per capita do agregado familiar, em percentagem do Salário Mínimo Nacional.

(**) Em percentagem do rendimento per capita do agregado familiar.

Notas:

1. O valor do rendimento per capita do agregado familiar é o que resulta da aplicação da seguinte fórmula:

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

R = Rendimento per capita

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar (O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título por cada um dos seus elementos)

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. O agregado familiar a considerar é constituído pelas pessoas ligadas entre si por vínculos de casamento, de parentesco, de adopção ou de afinidade, ou outras situações assimiláveis, estáveis, desde que vivam em economia comum.
3. O rendimento mensal líquido do agregado familiar é definido pela soma das remunerações líquidas, das pensões de invalidez, de velhice ou de sobrevivência dos elementos do agregado familiar e de outros rendimentos, que se apresentem com carácter de regularidade.



Regulamento Interno CAO

DS 04 00

P 16 de 20

-
4. As despesas fixas incluem:
 - 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) Os encargos médios mensais com transportes públicos;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Despesas com aquisição de fraldas para uso do utente.

 4. As situações especiais dos agregados familiares decorrentes da perda, diminuição grave dos rendimentos ou outra, poderão determinar a redução ou isenção/alteração da comparticipação por decisão da Direcção da Instituição.

 5. As comparticipações familiares são objecto de revisão anual, com efeito no início de cada ano civil.

 6. Redução da comparticipação familiar
 - a) Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, quando mais de um elemento do agregado familiar for cliente da instituição.
 - b) Haverá lugar a uma redução de 15% da comparticipação familiar mensal quando houver um período de ausência, devidamente justificada, superior a 15 dias não interpolados.
 - c) Para ausências de 30 dias ou mais, o cliente fica isento de pagamento, logo que esta ausência seja devidamente justificada por motivos de força maior. São considerados motivos de força maior: saúde, férias, ausências do local de residência e outros considerados pertinentes pela Direcção.
 - d) No caso de faltas motivadas por factores inerentes à Instituição (catástrofes, doenças infecto-contagiosas, ou outros factores), o pagamento da comparticipação será apenas a correspondente aos dias de presença.
 - e) As faltas injustificadas, superiores a 30 dias, podem dar origem ao cancelamento da inscrição; mantendo-se na obrigatoriedade de pagamento do valor correspondente nesse período.



Norma XXII – Equipa Técnica

O quadro de pessoal da ARCIAL encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos e categoria profissional, definido de acordo com a legislação em vigor.

O CAO da ARCIAL tem ao seu serviço:

- 1 Coordenadora/ Técnica Superior de Educação Especial e Reabilitação;
- 1 Psicólogo/a;
- 1 Fisioterapeuta;
- 1 Assistente Social;
- 7 Monitores de Actividade Ocupacionais;
- 1 Auxiliar de Serviços Gerais;
- 1 Motorista.

A Direção Técnica desta Resposta Social compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei nº 18/19, de 11 de Janeiro, e do Despacho 52/SESS/90 de 16 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

Norma XXIII – Direitos dos Clientes

Em suma e de acordo com o estipulado na Carta de Direitos e Deveres dos Clientes da Arcial – DS 10 00 e na Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes da Arcial – Linguagem Acessível – DS 11 00, os direitos dos Clientes são:

1. Ser tratado com respeito;
2. Ser diferente dos outros;
3. Saber os serviços que existem na Arcial;
4. Dar as minhas ideias e opiniões/sugestões;
5. Que as minhas informações pessoais não sejam divulgadas;
6. Ser ajudado quando tenho um problema;
7. Participar nas atividades desenvolvidas na instituição;



8. Ser respeitado nas minhas escolhas e ideias;
9. Reclamar quando não estou satisfeito;
10. Sentir-me bem na Arcial.

Norma XXIV – Deveres dos Clientes

Em suma e de acordo com o estipulado na Carta de Direitos e Deveres dos Clientes da Arcial – DS 10 00 e na Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes da Arcial – Linguagem Acessível – DS 11 00, os direitos dos Clientes são:

1. Tratar bem os outros colegas e trabalhadores da Arcial;
2. Cuidar da minha saúde e higiene pessoal;
3. Respeitar e cumprir as regras da Arcial;
4. Cuidar do material e das instalações da Arcial;
5. Pagar os serviços prestados pela Arcial;
6. Tentar poupar.

Norma XXV – Direitos da Resposta Social

São direitos da resposta social:

1. Fazer e cumprir o presente Regulamento;
2. Receber as participações mensais nos prazos definidos;
3. Informação e atualização de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.

Norma XXVI – Deveres da Resposta Social

São deveres da resposta social:

1. Garantir a qualidade dos serviços e o conforto necessário ao bem-estar do cliente; ~
2. Proporcionar e assegurar acompanhamento adequado;
3. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do CAO.



Norma XXVII – Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal ou responsável familiar e a ARCIAL é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. O valor da comparticipação do cliente, consta no contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos anteriormente haverá lugar à atualização através de uma adenda.

Norma XXVIII – Cessação de Prestação de Serviços por facto Não Imputável ao Prestador

1. Situações enquadráveis:
 - a) Rescisão do contrato por parte do cliente ou do representante legal;
 - b) Falecimento do cliente;
 - c) Catástrofe natural;
 - d) Pandemia.
2. Nas situações referidas em a) e b), procede-se à substituição da vaga.
3. Nas situações referidas em c) e d), os clientes são informados e as atividades retomadas assim que possível.

Norma XXIX – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. O contrato pode cessar por iniciativa do cliente.
2. A rescisão tem que ser comunicada à direcção da ARCIAL com antecedência de 30 dias por documento escrito devendo dela constar a respectiva justificação.

Norma XXX – Reclamações

1. Nos termos do decreto-lei nº 156/2005 de 15 de Setembro, a ARCIAL possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo da instituição sempre que desejado.
2. O CAO aceita e agradece todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados, podendo estas serem preenchidas nos Serviços Administrativos, em formulário próprio e entregue à Direção da ARCIAL.



CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXI – Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a direção da ARCIAL deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais/ responsável familiar sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXXII – Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da ARCIAL, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria. Qualquer caso omissivo no presente Regulamento será resolvido pela Direção, após ouvido o parecer da Direção Técnica, para considerar em futura alteração.

Norma XXXIII – Disposições Complementares

1. A instituição não se responsabiliza pelo extravio ou dano de bens e valores que os clientes tragam para a instituição, excepto roupa imprescindível para a higiene do mesmo.
2. O CAO dispõe de Planos de Emergência/Contingência e de Prevenção de Maus-Tratos disponíveis para consulta.

6 - Histórico do Documento

Data	Nº de revisão	Aprovação	Descrição
01.06.12	00		Emissão.