



REGULAMENTO INTERNO

**Centro de Atividades Ocupacionais
CAO-CEO**

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Centro de Actividades Ocupacionais, designado por CAO-CEO, com Acordo de Cooperação para esta resposta social, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 01/11/2010, pertencente à ARCIL – Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã, pessoa colectiva nº 501227083, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção Geral de Solidariedade e Segurança Social, sob o número 10/83 a folhas 18 verso e 19, no livro de Associações de Solidariedade Social em 18/02/83, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado no Dec. Lei nº 18/89, pelo Despacho 52/SESS/90, pelo Despacho Normativo n.º 75/92, pela portaria 432/2006 e pela portaria 196-A/2015 e pela demais legislação em vigor aplicável à resposta social Centro de Actividades Ocupacionais.

O CAO-CEO segue ainda as orientações de acordo com o referencial EQUASS pelo qual a organização é certificada

NORMA III

Definição, Destinatários e Objetivos

1. As actividades ocupacionais constituem uma modalidade de ação social, exercida pelo sistema de segurança social, que visa a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência/incapacidade grave, permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral.
2. O CAO-CEO destina-se a pessoas:
 - a) Com deficiência/incapacidade de grau moderado, grave ou profundo;
 - b) Com idade igual ou superior a 16 anos;
 - c) Sem condições de empregabilidade.

3. Constituem objectivos do CAO-CEO:

- a) Assegurar a prestação de apoios especializados a jovens e adultos com deficiência/incapacidade de grau moderado, grave e profundo;
- b) Desenvolver atividades de carácter ocupacional que contribuam para a valorização pessoal, familiar e social, favorecendo o aproveitamento máximo das capacidades das pessoas com deficiência/incapacidade;
- c) Promover a qualidade de vida, a autonomia, a independência pessoal e social, a aquisição de competências sociais, a expressão do potencial artístico, a participação na vida social da comunidade e a autodeterminação das pessoas com deficiência/incapacidade;
- d) Promover a inclusão social;
- e) Facilitar o encaminhamento das pessoas com deficiência/incapacidade, sempre que possível, para programas adequados de integração sócio profissional.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

- 1. O CAO-CEO assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Cuidados pessoais e de higiene;
 - b) Alimentação adequada respeitando as prescrições médicas;
 - c) Assistência medicamentosa e apoio em situações de emergência;
 - d) Transportes (em função de vagas existentes e quando o cliente ou significativo não tem condições para uso autónomo).

- 2. Atendendo às necessidades, potenciais e expectativas de cada cliente é estabelecido o seu Plano Individual. As atividades desenvolvidas estão previstas neste Plano e têm por base o modelo conceptual adotado pela Instituição nos seguintes domínios da qualidade de vida:
 - a) Bem-estar emocional;
 - b) Bem-estar material;
 - c) Bem-estar físico;
 - d) Relacionamento interpessoal;
 - e) Desenvolvimento pessoal;
 - f) Autodeterminação;
 - g) Inclusão social;
 - h) Direitos.

- 3. O Centro de Actividades Ocupacionais desenvolve ainda as seguintes actividades, desde que tenha disponibilidade e sujeitas a tabela de preços em vigor na Instituição:

- a) Hipoterapia;
- b) Hidroterapia;
- c) Hidroginástica;
- d) Medicina Dentária;
- e) Medicina Física e de Reabilitação;
- f) Deslocações;
- g) Colónias de férias e outras atividades lúdicas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São critérios de admissibilidade no CAO-CEO da ARCIL:

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no nº 2 da Norma III;
- b) Residir na área de intervenção da ARCIL (Concelhos de Lousã, Miranda do Corvo, Góis e Pampilhosa da Serra).

NORMA VI

Candidatura

1. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
2. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento do impresso Mod. 67 - Pedido de admissão. Este impresso poderá ser entregue pessoalmente nos serviços administrativos da ARCIL ou enviado por correio ou mail.
3. A Direcção do Departamento de Reabilitação analisará o pedido de admissão e encaminhará para a Direcção Técnica do CAO-CEO, se assim entender.
4. Recebida a candidatura e no caso de existência de vaga, a Direcção Técnica do CAO-CEO define o Gestor de Caso do candidato e promove o processo de avaliação.
 - a) No caso de não existir vaga o candidato é informado que se encontra em lista de espera para avaliação.

NORMA VII

Hierarquização dos candidatos

1. São critérios de prioridade na selecção dos candidatos:
 - a) Compatibilidade do perfil do candidato com vaga na estrutura adequada;
 - b) Encaminhamento por outros programas da ARCIL: Formação Profissional, Centro de Recursos, CRI, CEP e SAD;
 - c) Residência no Concelho da Lousã;
 - d) Situação de grave risco.
2. Será dada prioridade a situações social e economicamente desfavorecidas

NORMA VIII

Admissão

1. A Direcção Técnica do CAO-CEO avalia a admissibilidade da candidatura, tendo em consideração a existência de vagas na estrutura compatível com as características do candidato.
2. Em caso de cumprimento dos critérios de admissibilidade a Direcção Técnica do CAO-CEO encaminha para a Equipa Técnica para ser efectuado o processo de avaliação.
3. Perante a avaliação do candidato é competente para decidir sobre a admissão a Directora Técnica do CAO-CEO.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O dia de acolhimento dos clientes considera-se a data de admissão. Neste dia o cliente deverá ser acompanhado pelos familiares ou outros significativos, que:

1. Tomam conhecimento do Regulamento Interno
2. Assinam o Contrato de Prestação de Serviços
3. Pagam a 1ª mensalidade
4. Conhecem instalações e funcionários.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Será constituído um Processo Individual de cada cliente que será arquivado no Gabinete Técnico, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida. Neste processo deve constar obrigatoriamente:
 - a) Ficha de Identificação do cliente;
 - b) Relatórios de avaliação dos factores ambientais, funções do corpo e actividade e participação, por referência à CIF;
 - c) Contrato de Prestação de Serviços;
 - d) Processo económico-social;
 - e) Plano Individual;
 - f) Avaliação do Plano individual;
 - g) Ficha de acompanhamento;
 - h) Protocolo de Cooperação (se aplicável, ao abrigo da portaria 432/2006);
 - i) Outros relatórios que se considerem pertinentes;
2. O Processo Individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável

NORMA XI

Listas de Espera

1. Quando preencher as condições para admissão definidas na Norma V mas não existindo vaga, o candidato poderá ficar em lista de espera para avaliação se assim o desejar.
2. A gestão da lista de espera é da responsabilidade da Direcção Técnica tendo em atenção os seguintes critérios:
 - 1º - Existência de vaga na estrutura a que se candidata;
 - 2º - Frequentar outro programa da ARCIL;
 - 3º - Situação económica e/ou social desfavorecida;
 - 4º - Residência na Lousã;
 - 5º - Data de inscrição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

1. O CAO-CEO está sediado em Rua Vicente Dias Martins, nº 6, 3200 – 156 Lousã e desenvolve as suas actividades em diversas estruturas:
 - a) SAPO – Setor de Apoio Pela Ocupação
 - b) CEO – Centro de Estimulação Ocupacional
 - c) ARCILAgro – Atividades na Quinta do Caimão pertencente à ARCIL
 - d) ARCILCerâmica – Atividades na ARCILCerâmica
 - e) Serviços Internos – ASU em diversos serviços da ARCIL
 - f) Serviços Externos – ASU em empresas ou serviços da região
 - g) OportunaMENTE

NORMA XIII

Horários de Funcionamento e de Visitas

1. Esta resposta social funciona entre as 8:45 e as 17:15, acolhendo as pessoas cujas famílias necessitem de apoio em horário alargado. As actividades previstas no Plano Individual decorrem entre as 9:30 e as 16:30.
2. As actividades são interrompidas durante o mês de Agosto. Durante os meses de Novembro ou Dezembro haverá interrupção para reuniões de avaliação e planeamento.

Poderá haver outras interrupções durante o ano conforme calendário definido no início do ano pela Direcção da ARCIL.
3. Os clientes poderão receber visitas desde que não perturbem o normal funcionamento das actividades.

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1.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

2. 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 caráter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados 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.

3. 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 (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência/incapacidade);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto 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 atualizada, 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 respetivo 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 ações ou rendimentos de outros ativos 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).

4. 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.

5. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA XV**Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, actualizado de acordo com o índice de inflação.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, no intervalo abaixo apresentado:

	Escalão de rendimentos (% SMN)	Percentagem de afecção
1º	$\leq 30\%$	15 %
2º	$30\% \leq 50\%$	25 %
3º	$50\% \leq 70\%$	30 %
4º	$70\% \leq 100\%$	35 %
5º	$100\% \leq 150\%$	40 %
6º	$> 150\%$	45 %

3. Os clientes que frequentam simultaneamente CAO-CEO e Lar Residencial pagam como comparticipação familiar de CAO-CEO o valor equivalente a 10 % do rendimento *per capita*.
4. A comparticipação pode ser reduzida nas seguintes situações:
 - a) Falta por doença por período igual ou superior a 15 dias, devidamente justificada por médico, dará lugar a uma redução de 25% da comparticipação;
 - b) No caso da frequência de mais do que um elemento do agregado familiar haverá uma redução de 20% sobre a soma das mensalidades;
 - c) Em situações de diminuições significativas de rendimentos ou aumento de despesas durante o ano, poderá ser reduzida a comparticipação, após pedido de revisão da situação dirigido à Direcção da ARCIL;

- d) A Direção da ARCIL é competente para decidir a isenção ou suspensão temporária do pagamento da comparticipação, baseada num parecer técnico.
5. As comparticipações são revistas anualmente no início do ano civil.

NORMA XVI

Pagamento da Comparticipação Familiar

1. O pagamento da comparticipação familiar é efectuado até ao 8º dia útil de cada mês relativamente ao mês em vigor, podendo ser efectuado:
 - a) Nos Serviços Administrativos da Instituição no horário de funcionamento;
 - b) Por Multibanco, Debito em Conta ou Transferência Bancária.
2. Sempre que o pagamento não seja efectuado dentro do prazo estipulado a comparticipação sofrerá um agravamento de 10% até 30 dias e de 25% de 31 a 90 dias.
3. A falta de pagamento da comparticipação familiar por um período consecutivo de 3 meses dá origem ao cancelamento da frequência e consequente inibição de utilização dos serviços da Instituição.
 - a) A readmissão ficará sujeita à existência de vaga.
4. Os serviços de Fisiatria e de Medicina Dentária são pagos directamente pelo cliente conforme tabela de preços em vigor na Instituição.
5. Poderá haver lugar ao pagamento de atividades não previstas no Plano Individual de acordo com tabela de preços em vigor.

NORMA XVII

Alimentação

1. Os clientes têm direito a uma alimentação variada, qualitativa e quantitativamente adequada.
2. Os clientes têm direito ao almoço e a suplemento nos intervalos da manhã e da tarde.
3. O almoço é servido em 4 refeitórios: Quinta, Sede, SAPO e CEO.
4. Não sendo viável confeccionar refeições no SAPO, no CEO e na Quinta, o almoço é assegurado pela cozinha da Sede, sendo transportado para estas estruturas em veículo da ARCIL em recipientes próprios segundo as disposições legais.
5. As ementas semanais são afixadas à Segunda-feira em todas as estruturas.
6. Qualquer cliente tem direito a dieta especial desde que prescrita por médico.

NORMA XVIII

Actividades/Serviços Prestados

1. As actividades que o cliente desenvolve e os serviços de que usufrui são definidos no Plano Individual.
2. Alguns dos serviços disponíveis poderão ser pagos pelo cliente conforme tabela de preços em vigor na Instituição.

NORMA XIX

Compensações monetárias

1. Dando cumprimento ao estipulado no Art. 10º do Decreto Lei n.º 18/99 de 11 de Janeiro e no Art. 8º da Portaria 432/2006 de 3 de Maio, são atribuídas compensações monetárias aos clientes que desenvolvem Atividades Socialmente Úteis. Estas atividades podem ser desenvolvidas na ARCIL – Serviços Internos, ou em estruturas de atendimento na comunidade – Serviços Externos.
2. O valor a atribuir é proposto pelo Gestor de Caso, em função da natureza das actividades ou tarefas exercidas, tendo em conta os seguintes critérios de avaliação:
 - a) Assiduidade;
 - b) Pontualidade;
 - c) Empenho/esforço;
 - d) Relacionamento com os colegas;
 - e) Capacidade produtiva;
 - f) Eficácia;
 - g) Situação económica.
3. As compensações monetárias atribuídas constam de um registo próprio.

NORMA XX

Passeios ou Deslocações

1. Os passeios ou deslocações são definidos no Plano Operacional Anual de Actividades que deverá ser do conhecimento dos clientes e/ou seus representantes.
2. Sempre que for programada uma deslocação ou passeio não previsto em Plano Anual de Actividades deve ser solicitada autorização aos representantes do cliente.
3. Os passeios / deslocações poderão implicar um custo adicional a ser suportado pelo cliente.

NORMA XXI

Quadro de Pessoal

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

NORMA XXII

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico superior, nos termos do Despacho 52/SESS/90, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Constituem funções do Director(a) Técnico(a):
 - a) Representar a Direcção da ARCIL e a Direcção do Departamento de Reabilitação sempre que tal seja solicitado;
 - b) Dinamizar as actividades e coordenar a acção de todo o pessoal, promovendo a articulação entre a direcção técnica, a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar e os ajudantes de acção directa e monitores de CAO-CEO;
 - c) Participar na definição do perfil dos colaboradores e no respectivo processo de admissão;
 - d) Propor acções de formação para os colaboradores;
 - e) Avaliar o desempenho dos colaboradores;
 - f) Analisar, seleccionar e priorizar as candidaturas e fazer a gestão da lista de espera dos candidatos ao CAO-CEO;
 - g) Conduzir o processo de admissão dos utentes e verificar a organização dos respectivos processos individuais;
 - h) Promover a implementação, monitorização, avaliação e revisão dos Planos Individuais, em articulação com a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar;
 - i) Articular com os serviços e instituições da comunidade;
 - j) Elaborar, monitorizar e avaliar o Plano de Actividades e o Plano Operacional Anual de Actividades da valência.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Risco, Negligência, Abusos e Maus Tratos

- 1- Em situações de risco, deve ser avaliada rapidamente a sua gravidade, agindo com o discernimento e calma necessária; após a eliminação do risco deve ser efectuada uma rápida avaliação do sucedido, bem como as suas consequências e tomadas as medidas de prevenção para o futuro.
- 2- Em caso de acidentes pessoais devem prestar-se os primeiros socorros, ligando-se para o número de emergência nacional (112) e/ou para os Bombeiros (239990530) informando posteriormente o familiar e a responsável da resposta social. A pessoa acidentada deve ficar imobilizada até chegar a assistência médica.
- 3- Em caso de maus tratos ou suspeita dos mesmos, perpetrados por colaboradores, ou outros elementos, sejam eles físicos ou psicológicos, dar-se-á conhecimento das suspeitas à Direcção da ARCIL que efectuará as averiguações, actuando em conformidade com a legislação em vigor.
- 4- Deve ser cumprido o Procedimento de Prevenção e Intervenção em Contexto Institucional em vigor na ARCIL.

NORMA XXIV

Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos dos clientes ou seus representantes:
 - a) Conhecer o Regulamento Interno do CAO-CEO;
 - b) Usufruir dos serviços técnicos que a organização disponibiliza, bem como participar na definição do Plano Individual de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas;
 - c) Ser respeitado na sua identidade pessoal na sua intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
 - d) Ser tratado com consideração, dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - e) Ser respeitado nas suas escolhas de acordo com as possibilidades existentes;
 - f) Ser representado/acompanhado por terceiros quando as suas capacidades não lhe permitem exercer os seus direitos;
 - g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços aos responsáveis da Instituição;
 - h) Ver respeitada a sua privacidade e confidencialidade do seu processo individual.

2. São deveres dos clientes ou seus representantes:
 - a) Respeitar e tratar com dignidade colegas e colaboradores da Instituição;
 - b) Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização fornece. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os significativos devem assumir a responsabilidade da reparação ou substituição dos mesmos;
 - c) Cumprir as tarefas e participar nas actividades previstas do Plano Individual;
 - d) Assumir os compromissos contratualizados no Contrato de Prestação de Serviços, especificamente proceder atempadamente ao pagamento da participação familiar que lhe foi atribuída.

NORMA XXV

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

1. São direitos da ARCIL:
 - a) Ver cumprido o Regulamento Interno do serviço;
 - b) Ver reconhecida a natureza particular da Instituição e conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
 - d) Suspender ou cessar este serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria da própria Instituição;
 - c) Ver preservadas as instalações e equipamentos da Instituição.

2. São deveres da ARCIL:
 - a) Garantir o cumprimento da Missão, Visão e Valores da Instituição;
 - b) Garantir o cumprimento dos objectivos a que se propõe assegurando a qualidade de vida do cliente;
 - c) Garantir aos clientes a prestação dos cuidados de que necessitam, de forma competente, humana e atempada, zelando pela postura ética dos colaboradores;
 - d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.

NORMA XXVI

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

O CAO-CEO não se responsabiliza pela perda ou extravio de objetos de valor ou desnecessários ao funcionamento das atividades, deixados ao cuidado do cliente, e não disponibiliza meios para assegurar a reserva dos mesmos.

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

A interrupção do apoio por iniciativa do cliente deverá ser admitida nas seguintes situações:

1. Quando informada por escrito devidamente justificada com antecedência de 30 dias.
2. Quando a interrupção for superior a um mês sem justificação médica, ou outra que a equipa considere, a ARCIL reserva-se o direito de substituir o cliente.
3. Quando não forem efectuados os pagamentos de 3 mensalidades consecutivas.

Caso o cliente queira voltar a frequentar o CAO-CEO, deverá efectuar novamente o processo de candidatura e sujeitar-se à existência de vagas.

NORMA XXVIII

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ARCIL é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. A ARCIL pode proceder à suspensão de frequência do cliente nos casos em que prestação de cuidados possa redundar em grave inconveniente para o normal funcionamento da/do resposta/serviço, designadamente, quando de forma grave e ou reiterada forem ofendidos bens de natureza patrimonial ou pessoal relevante da organização, ou nos casos em que essa prestação possa constituir uma imposição desproporcionada para a organização, como por exemplo, a pendência de ação judicial movida por uma das partes contra a outra.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

O cliente pode cessar a prestação do serviço por revogação, denúncia ou iniciativa própria com informação por escrito com 30 dias de antecedência.

NORMA XXX

Reclamações, Sugestões e Elogios

1. A ARCIL possui um sistema de tratamento de sugestões, reclamações e elogios de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direcção Técnica sempre que desejado.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

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 ARCIL, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da ARCIL.

Aprovação:

Lousã, ____ de _____ de _____

A Direção

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno do Centro de Atividades Ocupacionais da ARCIL - CAO-CEO

Nome do cliente _____

Assinatura(s)

O Cliente _____

O Representante do Cliente _____

Lousã, ____/____/_____