

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

#### **O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:**

- *Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços*
- *Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais.*

## ÍNDICE

### Índice

CAPÍTULO I .....	5
DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS .....	5
Artigo 1.º .....	5
(Âmbito de Aplicação) .....	5
Artigo 2.º .....	5
(Legislação Aplicável) .....	5
Artigo 3.º .....	5
(Objectivos do Regulamento) .....	5
Artigo 4.º .....	6
(Missão e Objectivos do CAO) .....	6
Artigo 5.º .....	7
(Serviços e Atividades Desenvolvidas) .....	7
Artigo 6.º .....	7
(Capacidade Instalada do CAO) .....	7
CAPÍTULO II .....	8
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES .....	8
Artigo 7.º .....	8
(Condições de Admissão) .....	8
Artigo 8.º .....	8
(Critérios de Admissão) .....	8
Artigo 9.º .....	9
(Processo de Candidatura) .....	9
Artigo 10.º .....	10
(Base de Dados de Inscrições) .....	10
Artigo 11.º .....	10
(Admissão) .....	10
Artigo 12.º .....	11
(Acolhimento do Cliente no Centro de Atividades Ocupacionais) .....	11
Artigo 13.º .....	11
(Período de Ambientação) .....	11
Artigo 14.º .....	11
(Registo dos Clientes) .....	11

Secção II.....	12
Relações Contratuais.....	12
Artigo 15.º.....	12
(Contrato de Prestação de Serviços).....	12
Artigo 16.º.....	12
(Comunicações).....	12
Artigo 17.º.....	13
(Processo Individual de Cliente).....	13
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>14</b>
<b>COMPARTICIPAÇÕES.....</b>	<b>14</b>
Artigo 18.º.....	15
(Determinação da Comparticipação).....	15
Artigo 19.º.....	16
(Cálculo do Rendimento Per Capita).....	16
Artigo 20.º.....	16
(Prova dos rendimentos e despesas do cliente).....	16
Artigo 21.º.....	17
(Conceitos).....	17
Artigo 22.º.....	19
(Redução na comparticipação).....	19
Subsecção I.....	20
Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	20
Artigo 23.º.....	20
(Comparticipação do Cliente).....	20
Subsecção II.....	21
Comparticipação Financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação.....	21
(Utentes não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação).....	21
<b>Capítulo IV.....</b>	<b>21</b>
<b>CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....</b>	<b>21</b>
Artigo 25.º.....	21
(Horário de Funcionamento).....	21
Artigo 26.º.....	22
(Paridade e Local de Alimentação).....	22
Artigo 27.º.....	22
(Visitas).....	22
Artigo 28.º.....	22
(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa).....	22
Artigo 29.º.....	23
(Passeios e deslocações).....	23
Artigo 30.º.....	23
(Direitos dos Clientes).....	23

Artigo 31.º .....	24
(Deveres dos Clientes) .....	24
Artigo 32.º .....	24
(Direitos da Fundação) .....	24
Artigo 33.º .....	25
(Deveres da Fundação).....	25
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>25</b>
<b>DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>25</b>
Artigo 34.º .....	25
(Sanções/Procedimentos) .....	25
Artigo 35.º .....	26
(Cessação da Prestação de Serviços).....	26
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>27</b>
<b>PESSOAL.....</b>	<b>27</b>
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>27</b>
Artigo 36.º .....	27
(Quadro de Pessoal) .....	27
Artigo 37.º .....	28
(Direção Técnica).....	28
Artigo 38.º .....	28
(Deveres Gerais dos(as) Funcionários(as)) .....	28
Artigo 39.º .....	29
(Direitos Gerais dos(as) Funcionários(as)).....	29
<b>CAPÍTULO VIII .....</b>	<b>30</b>
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS .....</b>	<b>30</b>
Artigo 40.º .....	30
(Alterações ao Regulamento).....	30
Artigo 41.º .....	30
(Integração de Lacunas) .....	30
Artigo 42.º .....	30
(Livro de Reclamações) .....	30
Artigo 43.º .....	31
(Entrada em Vigor) .....	31
Artigo 44.º .....	31
(Aprovação, Edição e Revisões) .....	31

## CAPÍTULO I

### DENOMINAÇÃO E FINS DO CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

#### Artigo 1.º

##### (Âmbito de Aplicação)

O presente *Regulamento* contém as normas que disciplinam a frequência, pelos respetivos Clientes, da resposta social *Centro de Atividades Ocupacionais* da Fundação João Bento Raimundo sita na Guarda, doravante abreviadamente designadas, respetivamente, por *CAO* e *Fundação*.

#### Artigo 2º

##### (Legislação Aplicável)

O CAO é norteado pelos princípios gerais estabelecidos nos *Estatutos da Fundação*, normativos aplicáveis e pelo disposto no presente regulamento, assim como pelo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social.

#### Artigo 3º

##### (Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento/estrutura prestadora de serviços.

## **Artigo 4.º**

### **(Missão e Objetivos do CAO)**

1. O CAO é uma resposta social, desenvolvida em equipamento, que se destina a pessoas portadoras de deficiência e que visa o desenvolvimento da sua autonomia pessoal, promovendo a sua adaptação à sociedade e à família, através da realização de atividades ocupacionais, terapêuticas e socioculturais diárias.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do cliente como pessoa e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. O CAO, nas suas atividades, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Proporcionar a manutenção e/ou desenvolvimento das capacidades dos clientes promovendo a sua autonomia pessoal e social numa perspetiva de integração e ocupação;
  - b) Proporcionar o bem-estar físico e psicológico necessário ao equilíbrio global, de acordo com as necessidades individuais de cada cliente;
  - c) Proporcionar atividades de âmbito terapêutico, de modo a promover o bem-estar biopsicossocial dos clientes;
  - d) Proporcionar períodos de lazer e entretenimento;
  - e) Fornecer aos jovens e adultos portadores de deficiência, um programa de atividades adequado às suas competências e funcionalidade de forma a mantê-los ativos, interessados e integrados no seu meio envolvente;
  - f) Trabalhar as competências sociais e familiares e promover a sua integração sociofamiliar e comunitária;
  - g) Promover a auto representação possibilitando a sua participação ativa nas decisões de carácter pessoal;
  - h) Facilitar a transição/inclusão social, sempre que possível, para programas de integração socioprofissional.

## **Artigo 5.º**

### **(Serviços e Atividades Desenvolvidas)**

1. O CAO presta os seguintes serviços:
  - a) De desenvolvimento e relacionamento pessoal e social;
  - b) Ocupacionais;
  - c) De natureza sociocultural, recreativa e desportiva;
  - d) De treino de autonomia;
  - e) Apoio permanente ao nível físico, psíquico e social;
  - f) Encaminhamento para ações de formação;
  - g) Alimentação adequada, respeitando as prescrições médicas;
  - h) Cuidados de higiene e pessoais;
  - i) Intervenção terapêutica (terapia da fala, psicologia e fisioterapia).
  
2. O CAO pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:
  - a) Cuidados de imagem;
  - b) Tratamento de roupa;
  - c) Transporte;
  - d) Acompanhamento a consultas clínicas;
  - e) Terapias (fisioterapia, fisioterapia e hidroterapia).
  
3. Os serviços referidos no número anterior não são abrangidos pela mensalidade pelo que são pagos mediante a tabela de preços em vigor, se aplicável.

## **Artigo 6.º**

### **(Capacidade Instalada do CAO)**

O CAO tem uma capacidade para 25 clientes de ambos os sexos.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **Artigo 7.º**

##### **(Condições de Admissão)**

- 1.** São condições de admissão do cliente:
  - a)** Indivíduos com deficiência física e mental, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 16 anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício em segurança e bem-estar de uma atividade produtiva.
  - b)** Possuir perfil para a vaga existente, segundo avaliação da equipa técnica multidisciplinar na Instituição;

#### **Artigo 8.º**

##### **(Critérios de Admissão)**

- 1.** A admissão de clientes será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a)** Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou risco social;
  - b)** Frequentar a resposta social Lar Residencial;
  - c)** Pessoas socialmente carenciadas;
  - d)** Ser familiar direto de algum cliente da Fundação;
  - e)** Proximidade geográfica;
  - f)** Grau de deficiência/funcionalidade;
  - g)** Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente.
- 2.** A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do cliente.
- 3.** Na aplicação destes critérios deve atender-se a que o CAO procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo



com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

## **Artigo 9.º**

### **(Processo de Candidatura)**

**1.** A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento interno, normas, princípios e valores da Fundação.

**2.** O indivíduo e/ou seus representantes deverão dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) do CAO, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:

- a)** Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- b)** Cartão de Contribuinte;
- c)** Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- d)** Cartão de Utente (SNS);
- e)** Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
- f)** Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g)** Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h)** Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- i)** Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
- j)** Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
- k)** Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

3. As inscrições serão aceites durante todo o ano. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

### **Artigo 10.º**

#### **(Base de Dados de Inscrições)**

A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais clientes, para posteriormente, proceder à admissão.

### **Artigo 11.º**

#### **(Admissão)**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao candidato feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da Fundação.
2. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou clientes, poderá originar a não admissão do cliente na resposta social ou a respetiva exclusão.
3. As admissões serão efetuadas pelo Conselho de Administração sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos cliente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.
4. O CAO deve no ato de admissão:
  - a) Prestar ao cliente e/ou familiar, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do cliente, seus direitos, deveres e normas internas e quotidiano do CAO;
  - b) Informar o cliente do valor da comparticipação a pagar à Fundação;

- c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com os familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- d) Informar o cliente e o seu responsável do Regulamento Interno.

### **Artigo 12.º**

#### **(Acolhimento do Cliente no Centro de Atividades Ocupacionais)**

A receção do cliente é feita pelo Diretor Técnico ou seu representante que, na visita às instalações, o apresentará aos restantes clientes e colaboradores que diretamente vão participar na sua intervenção.

### **Artigo 13.º**

#### **(Período de Ambientação)**

1. A admissão estará sempre condicionada ao período experimental com duração de 30 dias, quer para uma perfeita ambientação, quer para observação e verificação retificadora das condições deste regulamento.
2. No caso da não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o cliente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

### **Artigo 14.º**

#### **(Registo dos Clientes)**

Deverá existir um registo de clientes, atualizado, onde conste a identificação do cliente, motivo de entrada e contactos a estabelecer em situações de emergência.

## **Secção II**

### **Relações Contratuais**

#### **Artigo 15.º**

##### **(Contrato de Prestação de Serviços)**

1. A prestação de serviços do CAO pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de celebração com o cliente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os clientes, seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão. Para o efeito, os clientes e seus responsáveis, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
3. Sempre que o cliente não possa assinar o termo de conhecimento do Regulamento Interno bem como o referido contrato, por quaisquer razões de impedimento de ordem física, mental ou outra, serão os mesmos assinados por familiar, gestor de negócios ou pessoa que tenha assumido a responsabilidade de representação do cliente.
4. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

#### **Artigo 16.º**

##### **(Comunicações)**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente via e-mail, ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóvel indicados para o efeito,

considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.

2. Nos casos em que seja solicitado, poderá a Fundação proceder ao envio dos recibos de participação e declarações anuais via e-mail, os quais serão considerados como válidos desde que acompanhados do respetivo comprovativo de liquidação.
3. É da exclusiva responsabilidade do cliente e/ou responsáveis a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

### **Artigo 17.º**

#### **(Processo Individual de Cliente)**

1. Para que o cliente usufrua dos serviços prestados pelo CAO será organizado um Processo Individual e Confidencial de Cliente tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

#### **a) Área Socioeconómica Familiar:**

- Ficha de inscrição;
- Ficha de admissão;
- Fotocópia do Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;
- Identificação e contato do representante pelo acolhimento do cliente ou dos familiares;
- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Registo da evolução da situação do cliente na instituição;

- Documento (s) comprovativo (s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao CAO;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento.

**b) Área da Saúde:**

- Fotocópia do cartão de utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do cliente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do cliente no CAO.

**c) Área jurídica:**

O cliente e/ou o responsável pela sua admissão deverão assinar um contrato de prestação de serviços (ANEXO I) com a Fundação, onde constam obrigatoriamente os serviços a prestar por esta, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo cliente, bem como a comparticipação mensal para com o CAO, sujeitando-se o cliente e o responsável às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pelo Conselho de Administração no início de cada ano civil.

## CAPÍTULO III

### COMPARTICIPAÇÕES

## Artigo 18.º

### (Determinação da Comparticipação)

1. Na determinação das comparticipações dos clientes deverão ser observados os seguintes princípios:

- *Princípio da universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.

- *Princípio da justiça social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.

- *Princípio da proporcionalidade* – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. A comparticipação financeira devida pela utilização dos serviços constantes no n.º 1 do Art.º 5º deste Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

3. A percentagem da comparticipação para o CAO poderá ser elevada até 65% do rendimento *per capita*, conforme o grau de deficiência dos clientes devidamente avaliado com as escalas de avaliação de autonomia em vigor, a qual será atualizada sempre que a situação o justifique.

4. Quando o cliente frequente o Lar Residencial e o CAO em simultâneo, o somatório das duas percentagens de comparticipação, aplicadas a cada resposta social, não pode exceder os 100%.

5. O CAO pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, e que não estão incluídos na mensalidade, que são pagos pelo cliente mediante preçário, devidamente afixado.

6. A comparticipação máxima do cliente corresponde ao Custo Médio por Cliente, registado no ano transato e devidamente afixado.

7. Será solicitada anualmente ao cliente e/ou responsáveis, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

## Artigo 19.º

### (Cálculo do Rendimento Per Capita)

O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

**Sendo:**

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas<sup>1</sup>

N= Número de elementos

## Artigo 20.º

### (Prova dos rendimentos e despesas do cliente)

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Fundação convencionar um montante de comparticipação para o cliente.

---

<sup>1</sup> Ver – Conceitos



3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

### **Artigo 21.º**

#### **(Conceitos)**

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se por:

1. ***Agregado Familiar*** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
  
2. ***Rendimento Mensal Líquido do Agregado Familiar*** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de Natal.

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

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
3. De Pensões;
4. De Prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) - exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais;

**6.1.** Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:

- a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
- b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
- c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
- d) A cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

**6.2.** Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial.

**6.3.** O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite

**7.** De capitais:

**7.1.** Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.

**7.2.** Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

**8.** Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

**Despesas Fixas** – consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesa com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida.

## **Artigo 22.º**

### **(Redução na comparticipação)**

**1.** Haverá redução de no valor da comparticipação quando se verifique a ausência por parte do utente, por um período de 15 dias não interpolados por motivos devidamente

justificados e quando avisados até ao final do mês anterior à ausência na secretaria mediante documento escrito.

2. No caso de outros familiares do utente frequentarem o Lar haverá redução de 20% no valor da comparticipação.

### **Subsecção I**

#### **Comparticipação financeira de Clientes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

#### **Artigo 23.º**

##### **(Comparticipação do Cliente)**

1. Os clientes obrigam-se a pagar no mês de agosto e dezembro, a comparticipação que incide sobre os subsídios de férias e de Natal, respetivamente, ou caso o solicitem poderá aquele montante ser fracionado e acrescido à comparticipação mensal.
2. As mensalidades serão revistas anualmente pelo Conselho de Administração, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. Os Complementos por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento *per capita*.
4. As despesas com vestuário, calçado, medicamentos, fraldas e deslocações, realizadas pelo cliente ou por sua conta, assim como as inerentes às adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do cliente e/ou pessoa responsável pela admissão no CAO.
5. A comparticipação do cliente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 10 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
6. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
7. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias será motivo para exclusão da resposta social.

8. Iniciando-se a frequência no CAO na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade. Caso essa frequência se inicie na segunda quinzena do mês apenas é devida metade da mensalidade.

## Subsecção II

### **Comparticipação Financeira de Clientes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação**

#### **Artigo 24.º**

##### **(Utentes não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação)**

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do utente e/ou familiar, desde que o valor apurado não exceda o Custo Médio Real por Cliente, devidamente afixado.

## Capítulo IV

### **CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 25.º**

##### **(Horário de Funcionamento)**

O CAO funciona 5 dias por semana, entre as 09:00 e as 19:00 Horas, podendo ser alargado a outros períodos, tendo por base os acordos específicos contratados com os clientes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor.

## **Artigo 26.º**

### **(Paridade e Local de Alimentação)**

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o cliente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo com as disposições correntes na dietética e no nutricionista.
2. As refeições são servidas na sala de “bem-estar”.

## **Artigo 27.º**

### **(Visitas)**

É livremente facultada a visita de familiares e amigos aos clientes do CAO, desde que se efetive no período diário seguinte:

- **Período da manhã:** das 09:00 às 12:30 Horas
- **Período da tarde:** das 14:00 às 18:30 Horas

Fora destes horários poderão os familiares/visitantes solicitar autorização prévia ao Coordenador/Diretor Técnico ou a quem o substitui.

## **Artigo 28.º**

### **(Saídas ou pedidos de licença ou dispensa)**

As saídas são livres, estando apenas subordinadas a um horário próprio, elaborado de acordo com o funcionamento do CAO e à assinatura do termo de responsabilidade.

### **Artigo 29.º**

#### **(Passeios e deslocações)**

As deslocações e passeios promovidos pela Fundação necessitam:

- a) Autorização de saída, previamente assinada no momento de admissão e assinatura do contrato de prestação de serviços;
- b) Autorização para foto e vídeo, igualmente assinada no momento de admissão e assinatura do contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 30.º**

#### **(Direitos dos Clientes)**

Constituem Direitos do Cliente do CAO:

- a) Usufruir dos serviços constantes deste Regulamento;
- b) Ser tratados com respeito e urbanidade pelos demais clientes, funcionários e Conselho de Administração da Fundação;
- c) Ter asseguradas condições de bem-estar e qualidade de vida, bem como de respeito pela individualidade e dignidade humana;
- d) Ser ouvidos na tomada de decisões que os possam afetar e participarem na vida social e cultural da comunidade;
- e) Participar na vida da Instituição, nomeadamente no planeamento de atividades de animação sociocultural que ocupem os seus tempos livres;
- f) Aceder a elementos lúdicos e audiovisuais, de leitura e bibliográficos, assim como a festas, passeios e visitas a diversas localidades e monumentos;
- g) Ter asseguradas boas condições de institucionalização, adequadas à sua situação, tanto do ponto de vista físico como moral;
- h) Ser tratados com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas.

### **Artigo 31.º**

#### **(Deveres dos Clientes)**

São deveres do Cliente do CAO, designadamente:

- a) Tratar com respeito e dignidade os companheiros, funcionários e Conselho de Administração, respeitando e ajudando os outros;
- b) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades;
- d) Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
- e) Dar conhecimento e reclamar junto do Coordenador/Diretor Técnico de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, quer relativa a clientes/funcionários quer quanto ao funcionamento dos serviços e respetivos funcionários, no sentido de serem tomadas as necessárias providências.

### **Artigo 32.º**

#### **(Direitos da Fundação)**

São direitos da Instituição:

1. Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento.
2. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Fundação ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente, quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores e nas situações em que é posto em causa o bom funcionamento da Fundação e para as quais esta não tem capacidade de resposta.
3. Rescisão de Contrato com o cliente nos termos do Art.º 33.º do presente Regulamento.



### **Artigo 33.º**

#### **(Deveres da Fundação)**

1. A Fundação, além das demais obrigações legais ou constantes deste regulamento, obriga-se a:
  - a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus clientes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
  - b) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;
  - c) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do CAO;
  - d) Fornecer a cada cliente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
  - e) Organizar um processo individual por cliente;
  - f) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo CAO;
  - g) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas;
  - h) Integrar e promover a valorização das competências dos voluntários e dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

## **CAPÍTULO V**

### **DA DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **Artigo 34.º**

#### **(Sanções/Procedimentos)**

1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na Fundação.

2. As sanções serão aplicadas pelo Conselho de Administração aos clientes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
  - a) Advertência;
  - b) Cessação do contrato de prestação de serviços.
  
3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhados para o procedimento judicial.

### **Artigo 35.º**

#### **(Cessação da Prestação de Serviços)**

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual o contrato deixa de vigorar;
  - b) Caducidade (falecimento do cliente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência da CAO por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do cliente.
  
2. Em caso do cliente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Fundação com 60 dias de antecedência.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.

5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
  - b) Existência de dívidas à Fundação, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
  - c) Desrespeito pelas regras do CAO, Equipa Técnica ou demais funcionários;
  - d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
7. O Responsável pelo utente não poderá fazer cessar por si o presente contrato, sem que seja cessão conjunta com o utente.

## **CAPÍTULO VI**

### **PESSOAL**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 36.º**

##### **(Quadro de Pessoal)**

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos pelo Conselho de Administração da Fundação.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior.
3. A seleção e recrutamento do pessoal serão da responsabilidade do Conselho de Administração da Fundação.

4. Deverá estar afixado o organograma da Fundação e das Respostas Sociais, bem como o quadro de pessoal da mesma.

### **Artigo 37.º**

#### **(Direção Técnica)**

A Direção Técnica do CAO da Fundação deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica adequada, de preferência na área das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

### **Artigo 38.º**

#### **(Deveres Gerais dos(as) Funcionários(as))**

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações do Conselho de Administração da Fundação.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos do Conselho de Administração, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Fundação.
3. Tratar os clientes e visitantes, com respeito, dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, palavras ou ações que as ofendam ou atentem contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade à Fundação, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e trabalhadores.

7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Fundação, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pela Fundação, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Fundação, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar a Fundação e zelar pelos interesses, participando dos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro da Fundação como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos clientes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

### **Artigo 39.º**

#### **(Direitos Gerais dos(as) Funcionários(as))**

O Trabalhador(a) em serviço tem direitos:

- a) Consignados na legislação em vigor;
- b) A serem tratados com dignidade e respeito.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 40.º**

##### **(Alterações ao Regulamento)**

Nos termos do Regulamento da legislação em vigor, o Conselho de Administração da Fundação deverá 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 este assiste.

#### **Artigo 41.º**

##### **(Integração de Lacunas)**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Fundação proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **Artigo 42.º**

##### **(Livro de Reclamações)**

7. Nos termos da legislação em vigor, a Fundação possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da direção técnica sempre que desejado.
8. Não obstante, no número anterior poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões ao Diretor (a) Técnico (a) do CAO.

**Artigo 43.º**

**(Entrada em Vigor)**

O presente Regulamento entra em Vigor em 01 de Setembro de 2017

**Artigo 44.º**

**(Aprovação, Edição e Revisões)**

É da responsabilidade do Conselho de Administração da Fundação, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do CAO.

Aprovado por unanimidade em reunião do Conselho de Administração da Fundação João Bento Raimundo em Agosto de 2017.

**A Administração,**

---