

Regulamento Interno

Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

Unidade de Viana do Castelo

CACI Ursulinas

APPACDM



VIANA DO CASTELO

APPACDM de Viana do Castelo - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

Março, 2023

Edição. Equipa Qualidade

Gestão processo. Direção



Rua Gago Coutinho, 43
4900-510 Viana do Castelo



258 806 500



www.appacdm-viana.com



secretariado@appacdm-viana.com

Índice

CAPÍTULO I - Disposições Gerais; Natureza e Objetivos	7
Norma I - Âmbito de aplicação	7
Norma II - Legislação aplicável	8
Norma III - Objetivos do Regulamento	8
Norma IV - Princípios orientadores do CACI.....	8
Norma V – Objetivos	9
Norma VI - Destinatários	10
Norma VII - Áreas de intervenção e serviços	10
Norma VIII - Tipologia de atividades	11
CAPÍTULO II - Processo de Candidatura	12
Norma IX - Candidatura.....	12
Norma X - Condições de Admissão	13
Norma XI - Critérios de Admissão	14
CAPÍTULO III - Processo de Admissão	15
Norma XII - Admissão	15
Norma XIII - Acolhimento	15
Norma XIV - Processo Individual do(a) Cliente.....	16
Norma XV - Lista de espera	17
CAPÍTULO IV - Instalações e regras de funcionamento	18
Norma XVI - Instalações.....	18
Norma XVII - Horários de funcionamento.....	18
Norma XVIII - Entrada e saída de clientes e visitas	19
Norma XIX - Pagamento da comparticipação familiar.....	19
Norma XX - Tabela da comparticipação familiar	19
Norma XXI - Refeições.....	20
Norma XXII - Regras de funcionamento.....	20
Norma XXIII - Passeios ou deslocações	21
Norma XXIV - Quadro de pessoal	22
Norma XXV - Direção Técnica	22
CAPÍTULO V - Direitos e Deveres	23
Norma XXVI - Direitos dos clientes e significativos.....	23
Norma XXVII - Deveres dos clientes e significativos.....	24
Norma XXVIII - Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço.....	25
Norma XXIX - Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço.....	25
Norma XXX - Interrupção dos serviços prestados ao cliente por sua iniciativa	26
Norma XXXI - Contrato.....	27
Norma XXXII - Livro de Reclamações.....	27
CAPÍTULO VI - Regras de atribuição de compensações	28
Norma XXXIII - Objetivos gerais.....	28
Norma XXXIV - Valor da compensação	28
Norma XXXV - Condições de diminuição ou não atribuição da compensação.....	28
CAPÍTULO VII - Disposições finais	29
Norma XXXVI - Alterações ao Regulamento.....	29
Norma XXXVII - Integração de Lacunas	29
Norma XXXVIII - Disposições Complementares	29
Norma XXXIX - Entrada em Vigor	30

CAPÍTULO I - Disposições Gerais; Natureza e Objetivos

Norma I - Âmbito de aplicação

O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) Ursulinas, é uma das estruturas de resposta da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental (APPACDM) de Viana do Castelo.

Ao nível da cooperação com a tutela rege-se por um Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo.



Norma II - Legislação aplicável

1. O CACI rege-se pela legislação aplicável ao seu sector de atividade, em vigor em cada momento, pelos seus estatutos e pelas normas constantes neste regulamento interno.
1. Este CACI rege-se, igualmente, pelo estipulado no **Decreto-Lei nº 126 -A/2021** de 31 de dezembro (*define o regime de instalação, funcionamento e de fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social*), da **Portaria nº 70/2021**, de 26 de março (*regulamenta as condições gerais do edificado, os termos e as condições técnicas de instalação e de organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer a resposta social*) e **Portaria nº 196/A 2015**, de 1 de Julho na sua redação atual (*define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social*).
2. O CACI segue ainda orientações descritas no Manual de Gestão da Qualidade da Resposta Social de CAO do Instituto de Segurança Social, IP., incorporando ainda princípios do referencial EQUASS (*European Quality in Social Services*).

Norma III - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa, entre outros:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores) ao nível da gestão.

Norma IV - Princípios orientadores do CACI

São princípios orientadores da atividade dos CACI:

- a. O princípio da singularidade, que preconiza o reconhecimento da individualidade da pessoa com deficiência, devendo a sua abordagem ser feita de forma diferenciada, tendo em consideração as suas circunstâncias pessoais e o seu contexto de vida;
- b. O princípio da não discriminação, que estatui que nenhuma pessoa pode ser discriminada, direta ou indiretamente, por ação ou omissão, com base na deficiência, ou deixar de beneficiar de medidas de ação positiva que garantam o exercício dos seus direitos e deveres de participação social;
- c. O princípio da autodeterminação, que preconiza o direito da pessoa com deficiência a decidir sobre a definição e a condução da sua própria vida;

- d. O princípio da autonomia, que determina que a pessoa com deficiência tem o direito de decisão pessoal na definição e condução autónoma da sua vida;
- e. O princípio da participação, que implica o direito das pessoas com deficiência a participarem de forma plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com os demais cidadãos e cidadãs;
- f. O princípio da informação, que determina que a pessoa com deficiência tem direito a ter acesso a toda a informação que lhe diga direta ou indiretamente respeito e a ser informada e esclarecida sobre os seus direitos e deveres;
- g. O princípio da qualidade, segundo o qual a pessoa com deficiência tem o direito a aceder a respostas sociais, bens e serviços de qualidade, que respondam às suas necessidades pessoais e sociais;
- h. O princípio da cidadania, que implica que as pessoas com deficiência têm direito a usufruir das condições necessárias e suficientes para aceder a todos os bens, serviços e contextos de vida, em condições de equidade, bem como o direito e o dever de desempenhar um papel ativo no desenvolvimento da sociedade;
- i. O princípio da inclusão, que implica que a sociedade se organize para acolher todas e todos os cidadãos e cidadãs independentemente das suas capacidades e da sua funcionalidade, de modo que as pessoas com deficiência possam viver integradas na comunidade, usufruindo de todos os recursos disponíveis em equidade com os demais cidadãos e cidadãs.

Norma V – Objetivos

Considera-se Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, o equipamento destinado a desenvolver atividades ocupacionais para pessoas com deficiência, visando a promoção da sua qualidade de vida, possibilitando um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e atividades e que se constituam como um meio de capacitação para a inclusão, em função das respetivas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade (*Portaria nº 70/2021 de 16 de março*).

O CACI prossegue designadamente os seguintes objetivos:

1. Criar condições que visem a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência;
2. Desenvolver estratégias de promoção da autoestima e da autonomia pessoal e social, através do envolvimento e participação ativa dos/os próprios/as na definição das atividades a desenvolver;
3. Promover o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e relacionais, tendo em conta o perfil, as aptidões, os interesses e necessidades das pessoas com deficiência, com vista a capacitar e maximizar as suas oportunidades de participação social e económica;
4. Contribuir para o bem-estar emocional e social, através da qualificação das atividades desenvolvidas, no que diz respeito ao número, variedade e natureza, privilegiando as atividades focadas na singularidade de cada pessoa com deficiência, promovendo o seu bem-estar e qualidade de vida;

5. Articular os processos de transição para programas de inclusão socioprofissional ou de reabilitação profissional;
6. Desenvolver atividades e serviços centrados em facilitar/mediar percursos de aprendizagem e de inclusão, que possibilitem um maior acesso à comunidade, aos seus recursos e atividades;
7. Fomentar a participação ativa das pessoas com deficiência, da respetiva família e/ou representante legal na definição do projeto de vida da pessoa com deficiência, que se consubstancia na celebração do plano individual de inclusão (PII);
8. Promover medidas e ações de capacitação e de aprendizagem ao longo da vida, observando a evolução das características individuais de cada destinatário, potenciando sempre a sua autonomia e inclusão;
9. Dinamizar ações de inclusão na comunidade, que promovam a alteração das representações, dos valores e das atitudes da sociedade face às pessoas com deficiência, e a melhoria da sua qualidade de vida.

Norma VI - Destinatários

O CACI destina -se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos, que não possam por si só, temporária ou permanentemente, dar continuidade ao seu percurso formativo ou exercer uma atividade profissional, ou ainda que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional, designadamente entre experiências laborais.

Norma VII - Áreas de intervenção e serviços

1. O CACI prossegue os seus objetivos nas seguintes áreas de intervenção:
 - a. Desenvolvimento de competências relacionais, pessoais e sociais;
 - b. Promoção do bem-estar, da qualidade de vida, da ocupação e da interação com o meio;
 - c. Capacitação para a inclusão social e profissional;
2. O CACI presta, designadamente, os seguintes serviços:
 - a. Alimentação e cuidados pessoais;
 - b. Apoio terapêutico;
 - c. Promoção e desenvolvimento do bem-estar físico, emocional, psíquico e social;
 - d. Transporte – sempre que, previamente acordado e mediante pagamento de um valor adicional à comparticipação familiar devida pela frequência na resposta;
 - e. Apoio na capacitação dos cuidadores informais.

Norma VIII - Tipologia de atividades

1. Tendo por referência as capacidades, funcionalidade, interesses e necessidades da pessoa com deficiência, as atividades devem ser planeadas e organizadas de forma individualizada, valorizando as suas escolhas, necessidades, interesses e vontades.

2. As atividades a desenvolver são as seguintes:
 - a. **Atividades ocupacionais** - visam garantir o conforto e bem-estar da pessoa com deficiência, mantendo ativa e motivada na realização das suas atividades de vida diária, tendo em vista o desenvolvimento das suas potencialidades, da autonomia e do seu equilíbrio físico, emocional e relacional, proporcionando-lhe, sempre que possível, a transição para programas de inclusão socioprofissional;
 - b. **Atividades terapêuticas** - visam o desenvolvimento de intervenções de reabilitação psicossocial, através do estímulo e preservação das capacidades cognitivas, sensoriais e motoras, com o objetivo de ensinar e capacitar as pessoas com deficiência para o desenvolvimento das suas aptidões físicas, intelectuais e emocionais, necessárias à sua vida autónoma;
 - c. **Atividades de interação com o meio** - têm por objetivo desenvolver as competências pessoais, sociais e relacionais das pessoas com deficiência, estimulando a sua capacitação cognitiva e a sua socialização, mediante a realização e o envolvimento em experiências diversificadas na comunidade;
 - d. **Atividades socialmente úteis** - visam o treino de competências sociais e profissionais em contexto real de trabalho, devendo ser privilegiado o seu desenvolvimento em entidade externa ao CACI;
 - e. **Atividades de qualificação para a inclusão social e profissional** - visam o desenvolvimento das competências pessoais, profissionais e de participação social da pessoa com deficiência, com vista à sua autonomia e vida independente, designadamente, mediante o cumprimento de um plano individual de transição (PIT) para programas de inclusão socioprofissional ou para medidas de reabilitação profissional que possibilitem o exercício de uma cidadania plena, em igualdade de oportunidades, com os demais cidadãos.

3. As atividades previstas nas alíneas **d)** e **e)** estão devidamente reguladas internamente através da ITR – ASUS/AQISP (*documento nº 223 da Gestão documental da APPACDM de Viana do Castelo*).

CAPÍTULO II - Processo de Candidatura

Norma IX - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o(a) cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidato/inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas.

Caso pretenda a simulação da comparticipação familiar deverá comprovar os respetivos encargos e rendimentos do agregado familiar mensal relativo:

- a habitação (renda de casa, ou prestação de empréstimo e respetivos seguros obrigatórios);
- a despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, comprovadas através de declaração médica, e com a apresentação dos respetivos recibos;
- a despesas com transportes públicos;
- IRS, nota de liquidação e prestações pecuniárias usufruídas pelo agregado familiar (vencimentos, pensões, subsídios, etc.).

2. O período de candidatura encontra-se permanentemente aberto, embora condicionado à existência de vaga neste Estabelecimento e sempre em articulação com a existência de vagas nas demais respostas sociais disponibilizadas pela APPACDM e em função do perfil e interesses do(a) candidato(a).

2.1. O horário de atendimento para candidatura é o horário normal de expediente da resposta.

3. O período de renovação processual decorrerá uma vez por ano, sendo os representantes legais informados, atempadamente, das datas, horários e de todos os procedimentos para a realização das mesmas.

4. 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.

Norma X - Condições de Admissão

1. Atenta à especificidade e complementaridade desta resposta social disponibilizada pela APPACDM de Viana do Castelo e da sua articulação com as demais áreas e respostas que enquadram o espectro associativo da mesma Instituição, são condições de admissão em CACI:

- a. **Ter idade igual ou superior a 18 anos;**
- b. **A verificação da existência de deficiência mental/dificuldade intelectual que que não exija cuidados de saúde especializados;**

Nota 1: Não serão admitidos clientes com problemas de delinquência comprovada, nem perturbações de foro psiquiátrico, a menos que devidamente compensados, de forma a não causarem perturbações emocionais ou físicas nos restantes clientes, a fim de garantir o mínimo de estabilidade no funcionamento da resposta social.

2. A admissão da pessoa com deficiência no CACI está sujeita à apresentação de um relatório clínico e ou relatório de equipa multidisciplinar, com data inferior a um ano, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade, bem como, sempre que se aplique, a avaliação diagnóstica. Do relatório devem constar os seguintes elementos:

- a. **Identificação da pessoa com deficiência e/ou do seu ou da sua representante legal;**
- b. **Situação física, psíquica e social.**

3. Caso o(a) candidato(a):

- a. **Reúna condições de admissão** - serão pontuados os critérios de admissão e passará a integrar a lista de espera da resposta ou caso não exista lista de espera passará automaticamente para processo de admissão;
- b. **Não reúna condições de admissão** – processo será arquivado.

Norma XI - Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

Critérios	Ponderação
Residência no distrito/concelho de implantação da resposta	30
Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente	25
Limitações da estrutura familiar	20
Situação de emergência social devidamente identificada pelos serviços de segurança social	15
Familiar direto de cliente	10

CAPÍTULO III - Processo de Admissão

Norma XII - Admissão

1. É realizada entrevista de avaliação diagnóstica, na estrutura com a Equipa Técnica, com o objetivo de conhecer melhor o(a) candidato(a) e família, apresentar a estrutura, explicar procedimentos e normas, recolher elementos para a realização do plano de cuidados, e marcar data para início do acolhimento.
2. Executam-se as seguintes tarefas:
 - a. Receção pelo Diretor Técnico ou, em sua substituição, um elemento da Equipa Técnica;
 - b. Visita guiada às instalações, com observação das diferentes rotinas;
 - c. Apresentação da equipa técnico-pedagógica e dos colaboradores que integram o Estabelecimento;
 - d. Celebração, por escrito; de contrato de prestação de serviços;
 - e. Entrega do Regulamento Interno da resposta social aos significativos e por eles assinada uma declaração como prova de que tomaram conhecimento; **a admissão somente se efetuará com a aceitação, por escrito, do presente Regulamento.** O desconhecimento das normas deste Regulamento não desresponsabiliza os que as venham a transgredir.
3. No ato da admissão, o(a) cliente e/ou responsável assume o compromisso de proceder aos seguintes pagamentos: seguro, quota de associado (se aplicável) e comparticipação familiar. No caso de não existir acordo de cooperação com a Segurança Social e até isso acontecer, as admissões serão feitas em função da comparticipação familiar que garanta a prestação de serviços com qualidade.

Norma XIII - Acolhimento

1. O acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado entre o(a) cliente e/ou significativo, não devendo, contudo, ser superior a 30 dias. Neste período é elaborado um **plano de acolhimento** e deverão ser proporcionadas de forma gradual, sustentada e acompanhada as melhores condições para a integração no Lar e dar especial atenção à interação entre o(a) novo(a) cliente e os colaboradores, o(a) cliente e os outros clientes, a adaptação a novos espaços, a interiorização gradual das regras e os ritmos de resposta. Este tempo servirá também, para que se estabeleçam laços relacionais que facilitem todo o processo de adaptação à nova realidade. Findo este período proceder-se-á a uma **avaliação**, pela equipa técnico-pedagógica, da integração do cliente, com os devidos registos de atividades e intervenções efetuadas;

Norma XIV - Processo Individual do(a) Cliente

1. Será elaborado um processo individual de cada cliente, onde devem constar:
 - a. A ficha de inscrição de onde conste a sua identificação, do médico assistente e da pessoa de referência ou representante legal e o respetivo contacto;
 - b. A data de admissão;
 - c. Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar e social;
 - d. Relatório clínico e/ou de equipa multidisciplinar da situação de deficiência;
 - e. O Plano individual de inclusão (PII);
 - f. O documento de registo das compensações monetárias, quando aplicável;
 - g. O Plano individual de transição, quando aplicável;
 - h. O exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - i. O registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j. Cópia da apólice do seguro de acidentes pessoal, quando as atividades são desenvolvidas em entidades externas;
 - k. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2. O Processo Individual do(a) cliente deve ser mantido em local próprio que garanta a sua confidencialidade e a conservação dos documentos nele incluídos. O(a) cliente ou os seus significativos, têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este, sempre que necessitem, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações nele contidas;

3. O plano individual de inclusão (PII) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação do percurso de vida da pessoa com deficiência, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os objetivos que se propõe atingir, as ações e atividades que se perspetivam como adequadas aos objetivos em causa, bem como a inventariação dos meios necessários à sua efetiva concretização.

4. O PII é de elaboração e implementação obrigatórias;

5. A elaboração, implementação e avaliação do PII deve obedecer aos seguintes princípios:
 - a. A individualização e personalização, respeitando os objetivos, valores e os interesses das pessoas com deficiência;

- b. A participação ativa e a autodeterminação da pessoa com deficiência, dos seus familiares e/ou representante legal, em todas as fases do processo, enquanto principais agentes decisores;
 - c. A valorização das aprendizagens ao longo da vida e nos seus diferentes domínios;
 - d. A concretização de experiências e aprendizagens em contextos diversificados, que favoreçam a tomada de decisões de forma autónoma e promovam a sustentabilidade de projetos de vida independentes e inclusivos;
 - e. Promover oportunidades de escolha e o desenvolvimento de comportamentos autodeterminados, apoiados nos direitos humanos das pessoas com deficiência e na sua inclusão plena na sociedade.
6. O desenvolvimento do PII deve ser acompanhado e avaliado de forma contínua, pelo técnico ou técnica de referência designado/a, abrangendo a coordenação das atividades nele inscritas, a avaliação e a eventual necessidade de introdução de alterações, em colaboração e articulação com todas as partes intervenientes.
7. O PII deve ser datado e assinado por todos/as os ou as profissionais que participam na sua definição, pelos familiares e/ou representante legal e, sempre que possível, pela pessoa com deficiência.
8. O original do PII é integrado no processo individual, sendo fornecida, quando solicitada, uma cópia à pessoa com deficiência, aos seus familiares e/ou representante legal.

Norma XV - Lista de espera

A lista de espera é atualizada de dois em dois anos, ou sempre que exista vaga, contactando-se os candidatos para averiguar se ainda se mantêm interessados no ingresso na Instituição e se as condições ainda são as mesmas em que foram selecionados; a determinação da necessidade de uma nova avaliação compete à equipa técnica do Estabelecimento¹.

¹ Para mais informações sobre este processo deve ser consultada Instrução de Trabalho específica.

CAPÍTULO IV - Instalações e regras de funcionamento

Norma XVI - Instalações

O CACI Ursulinas da APPACDM de Viana do Castelo está sediado na Avenida Afonso III, 50 4900-477 Viana do Castelo, com o telefone: 258 825097, e-mail: dir-unidade-viana@appacdm-viana.com e as suas instalações são compostas por:

- a. 1 hall de entrada;
- b. 2 gabinetes técnicos;
- c. 1 gabinete de enfermagem e de fisioterapia;
- d. 4 salas de atividades/ateliers;
- e. 1 sala de reuniões;
- f. 1 cozinha e 1 copa/zona de apoio;
- g. 2 despensas;
- h. 9 casas de banho (3 adaptadas)
- i. 1 sala de refeições;
- j. 1 área de lazer/ convívio;
- k. 1 sala polivalente;
- l. 1 vestiário;
- m. 1 zona exterior de arrumos/anexo.
- n. 1 zona exterior de jardim com churrasqueira.

Norma XVII - Horários de funcionamento

1. O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão funciona de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 17h30.
2. Para além dos fins-de-semana, feriados nacionais e feriado municipal, o CACI em cada ano civil encerrará:
 - a. Para férias e reabrirá conforme Ordem de Serviço a ser disponibilizada pela direção da APPACDM de Viana do Castelo;
 - b. Sempre que recomendado pelos serviços públicos de saúde, em caso de doença infetocontagiosa ou outra;
 - c. Por causa extrínseca à Instituição, no caso de roubo, catástrofe ou outra.
3. Nas situações supracitadas é garantido ao 2º outorgante o não pagamento desse período.

Norma XVIII - Entrada e saída de clientes e visitas

1. De acordo com o horário de funcionamento, a entrada dos clientes processa-se das 8h15 às 9h00 e a saída das 16h30 às 17h30.
2. Sempre que os responsáveis legais se desloquem à Instituição, deverão fazer-se anunciar, de forma a não perturbarem as atividades. Outros visitantes só poderão efetuar visitas depois de autorizados pelo Diretor(a) Técnico(a) do CACI.
3. As condições de saída dos clientes do CACI devem estar devidamente registadas no documento único do cliente (DUC).

Norma XIX - Pagamento da participação familiar

1. O pagamento da participação familiar, deverá ser sempre efetuado entre o dia 1 e 8 do mês a que diz respeito junto da respetiva resposta social ou nos serviços administrativos.
2. No caso de o pagamento não ser efetivado neste período, aplica-se o procedimento instituído na Instrução de trabalho nº 347.
3. A falta de pagamento da participação familiar dentro do prazo estipulado, constitui o devedor em mora com as devidas consequências legais.
4. Ao valor da participação familiar será sempre acrescentado o custo do transporte utilizado pelo cliente, quer seja em transporte público, quando este seja adiantado pela Instituição, quer seja em transporte da APPACDM (inclusivamente entre respostas da instituição), valor este, que será indicado para cada caso e também objeto de revisão anual.
5. Ao valor da participação familiar será sempre acrescentado o valor de despesas extraordinárias, com fraldas, medicamentos e outros.
6. É também da responsabilidade dos clientes/famílias o pagamento de todos os danos causados pelos clientes que não se encontrem cobertos por nenhuma apólice de seguro.

Norma XX - Tabela da participação familiar

1. A tabela de participações dos clientes ou famílias foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e os pressupostos da cooperação entre a CNIS e a Tutela e encontra-se afixada em local bem visível e anexa-se a este documento.

2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços e equipamentos sociais é determinada em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

- RC** - Rendimento per capita mensal
RAF - Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D - Despesas anuais fixas
N - Número de elementos do agregado familiar.

Norma XXI - Refeições

1. Horário de almoço:
O almoço será serviço diariamente entre as 12h00 horas e as 13h00 horas.
2. A ementa é elaborada e afixada em local visível.
3. Durante o período da manhã e da tarde estão previstas pausas de 15 minutos para fazer face, entre outros, a suplemento alimentar.
4. O Centro, dispor de adequados serviços de refeitório fornecerá dietas especiais sempre que devidamente justificadas por receita médica ou quando, mediante avaliação, da competência do Serviço de Saúde da Instituição, o estado de saúde do cliente assim o exija, ou por vontade do próprio e de acordo com a equipa.
5. É **expressamente proibida** a receção de alimentação confeccionada fora da Instituição, com exceção de dietas especiais prescritas pelo médico, bolos de aniversário ou quando solicitada em ocasiões festivas.

Norma XXII - Regras de funcionamento

1. Todos os clientes, caso assim o entendam, poderão ter no CACI mudas de roupa e material de higiene que terão de ser devidamente identificados, caso contrário o CACI não se responsabiliza por eventuais trocas e/ou outras quaisquer anomalias daí decorrentes.

2. A todos os clientes está assegurado o seguro de acidentes pessoais nos termos e de acordo com as normas legais em vigor.
3. Em caso de urgência hospitalar, o cliente é devidamente acompanhado ao serviço de saúde respetivo sendo os significativos prontamente informados, devendo deslocar-se imediatamente para o local indicado.
4. Todos os medicamentos a administrar no CACI têm de ser obrigatoriamente acompanhados de receita médica com a respetiva guia de tratamento; qualquer alteração à medicação habitual tem de ser comunicada de imediato e igualmente acompanhada pela guia de tratamento.
5. Caso os clientes tenham doenças infetocontagiosas, não podem frequentar o CACI até que a situação esteja completamente resolvida, apresentando para este efeito comprovativo médico.
6. Quando os comportamentos inadequados de um qualquer cliente estejam associados ao incumprimento da medicação prescrita e sendo esta da responsabilidade da família, o CACI reserva-se o direito de não permitir a entrada do cliente até que a situação se encontre totalmente resolvida.
7. O Centro não se responsabiliza por qualquer objeto valioso trazido pelo cliente para o CACI.
8. As faltas devem ser comunicadas, previamente se possível; caso contrário, devem ser justificadas no primeiro dia de falta do cliente.
9. Quando as faltas forem superiores a 4 (quatro) dias, a justificação deve ser por escrito, e assinada pelo significativo.
10. Quando as faltas dadas forem superiores a 30 dias e não justificadas, cabe à Instituição o direito de rescindir o contrato, ocupando a vaga existente.

Norma XXIII - Passeios ou deslocações

1. As autorizações para as saídas ao exterior em contexto de atividades desenvolvidas pela instituição, é solicitada aos significativos, por escrito em impresso próprio.

2. Caso não haja autorização dos significativos para as saídas ao exterior, em que se envolva todo o pessoal de enquadramento, não poderão os mesmos, nesses dias, frequentar o Centro, pelo que caberá a responsabilidade do seu enquadramento aos significativos.

Norma XXIV - Quadro de pessoal

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

A substituição de colaboradores processa-se da seguinte forma: em caso de ausência temporária de colaborador não existe substituição do trabalhador em causa, colmatando-se a ausência com os recursos internos existentes. Se a ausência tiver um carácter prolongado, procede-se à substituição do trabalhador de acordo com o procedimento de recrutamento e seleção em vigor.

Norma XXV - Direção Técnica

A Direção do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão Ursulinas da Unidade de Viana do Castelo da APPACDM de Viana do Castelo, está cometida, por delegação de competências da Direção desta Instituição, numa Psicóloga, por esta nomeada, que assume as competências e responsabilidades inerentes ao cargo de Diretora Técnica, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO V - Direitos e Deveres

Norma XXVI - Direitos dos clientes e significativos

(definidos em conformidade com as convenções internacionais sobre direitos humanos)

1. São direitos dos clientes:
 - a. Ser esclarecido, acerca dos seus direitos e deveres;
 - b. Participar em atividades ocupacionais, culturais, recreativas, de expressão e desportivas numa perspetiva de igualdade de oportunidades para todos;
 - c. Ter uma alimentação saudável e equilibrada, adequada às suas necessidades;
 - d. Ter um plano individualizado de desenvolvimento e participar na sua elaboração e avaliação;
 - e. Ver respeitada a confidencialidade do seu processo individual;
 - f. Ser respeitado na sua privacidade, confidencialidade e dignidade;
 - g. Fazer sugestões e reclamações;
 - h. Manifestar a sua opinião ou fazer-se representar em todas as decisões que lhe digam respeito;
 - i. Ser assistido em caso de doença ou acidente;
 - j. Ver respeitadas as diferenças culturais, raciais, étnicas, religiosas, de idade, de sexo, orientação sexual, nacionalidade e deficiência;
 - k. Ser esclarecido sobre o conteúdo do seu contrato;
 - l. Ser recompensado pelo seu desempenho.

2. São direitos dos significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores):
 - a. Participarem ativamente nas reuniões promovidas pelo Estabelecimento;
 - b. Participarem na definição, implementação e avaliação das atividades efetuadas junto do(a) cliente, bem como no processo de transferência ou admissão noutras respostas sociais;
 - c. Serem prontamente informados sobre qualquer aspeto pertinente relativo ao cliente, que ocorra durante o período de permanência no Estabelecimento, nomeadamente alterações de saúde, comportamento e rotina;
 - d. Serem respeitados na sua privacidade e dignidade pessoal, a manifestarem desacordo e serem ouvidos relativamente a todos os assuntos que digam respeito ao cliente, podendo para isso recorrer ao diretor(a) / coordenador(a) e ou à direção da APPACDM de Viana do Castelo;
 - e. Serem informados das possíveis ocorrências e colaborar com a equipa técnica no sentido da resolução das mesmas;

- f. Fazerem as reclamações e/ou apresentarem sugestões, utilizando, para o efeito, o formulário disponível, bem como, se necessário, serem apoiados para o efeito;
- g. Solicitarem informação ou formação para a adoção de estratégias mais funcionais no relacionamento com os filhos ou tutelados;
- h. Participarem na realização do Plano Individual, bem como, consultarem e solicitarem a revisão do mesmo;
- i. Participarem em atividades ou eventos dirigidos aos próprios.

Norma XXVII - Deveres dos clientes e significativos

- 1. São deveres dos clientes:
 - a. Cumprir horários e não faltar;
 - b. Participar nas atividades definidas no seu plano individual;
 - c. Conhecer e cumprir as regras e normas da instituição;
 - d. Tratar TODOS com respeito e dignidade;
 - e. Cuidar das instalações e dos equipamentos que utilizam;
 - f. Respeitar e cumprir as orientações dos colaboradores;
 - g. Cuidar da sua apresentação, higiene, linguagem e atitudes;
 - h. Não consumir drogas, álcool e tabaco na instituição.

- 2. São deveres dos significativos (pais, familiares, representantes legais, tutores):
 - a. Manter uma relação assídua com o seu familiar e com o Estabelecimento de modo a manter e reforçar vínculos relacionais;
 - b. Assumir a responsabilidade pelo pagamento mensal e atempado da comparticipação familiar;
 - c. Assegurar os objetos de higiene pessoal necessários, assim como fraldas e medicamentos; assegurar o vestuário necessário para que o(a) cliente tenha condições de realizar qualquer atividade de modo adequado e para o uso diário, tendo o cuidado de ir verificando o guarda-roupa conforme o estado de conservação, a moda, o crescimento e as estações do ano;
 - d. Colaborarem espontaneamente com o Estabelecimento ou sempre que lhes for solicitado;
 - e. Estarem atentos e acolherem toda a informação fornecida pelo Estabelecimento e pela Direção da APPACDM de Viana do Castelo.
 - f. Participarem ativamente na definição, implementação e avaliação da intervenção efetuada junto do(a) cliente;
 - g. Apoiarem o(a) cliente no cumprimento dos seus deveres e das normas de funcionamento estabelecidas para o Estabelecimento;

- h. Apoiarem e incentivarem o(a) cliente, a que seja responsável e cuidadoso(a) na apresentação pessoal e higiene;
- i. Transmitirem e manterem atualizada toda a informação relativa a medicação, cuidados especiais de saúde, (dietas e alergias) e informação médica;
- j. Comunicar no mais curto espaço de tempo as alterações aos dados que constam do contrato de prestação de serviços, celebrado com o Estabelecimento, nomeadamente alteração de morada ou impossibilidade de qualquer dos signatários continuar responsável pelo(a) cliente;
- k. Assumir os deveres dos clientes pelos quais são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis;
- l. Estarem sempre contactáveis ou, na impossibilidade de isto acontecer, facultar o contacto de pessoa idónea que os substitua;
- m. Comparecerem pessoalmente em caso de emergência ou enviar pessoa devidamente credenciada e mandatada para o efeito;
- n. Cumprirem as normas de funcionamento estabelecidas para o Estabelecimento.

Norma XXVIII - Direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço

- 1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - a. Contar com o apoio dos familiares/ significativos para a resolução equitativa das situações críticas derivadas de necessidades atípicas dos clientes;
 - b. Proceder à admissão de colaboradores considerados necessários qualitativa e quantitativamente;
 - c. Estabelecer parcerias com outras Organizações;
 - d. Exigir respeito pelas instalações, pelos bens comunitários e pessoais;
 - e. Proceder às alterações do presente Regulamento que se mostrem necessárias e adequadas, com salvaguarda dos direitos dos clientes;
 - f. Proceder à revisão da tabela das participações devidas pelos clientes e/ou suas famílias, alterando para isso o Regulamento da participação familiar em anexo;
 - g. Requerer que os clientes satisfaçam atempadamente os custos da prestação, de acordo com o estabelecido.
 - h. Exigir o cumprimento integral do presente Regulamento Interno.

Norma XXIX - Deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço

- 1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
 - a. Formalizar o contrato de prestação de serviços com os clientes;
 - b. Organizar atividades que vão de encontro aos interesses, desejos e necessidades dos clientes;

- c. Adequar os meios humanos materiais e financeiros às necessidades do funcionamento do Estabelecimento;
- d. Garantir o bom funcionamento do Estabelecimento e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade, promovendo a sua participação dentro e fora do Estabelecimento;
- e. Assegurar a confidencialidade dos seus dados pessoais;
- f. Garantir a individualidade e privacidade dos clientes;
- g. Respeitar a vontade dos clientes;
- h. Proceder às alterações do presente Regulamento, sempre que se mostrem necessárias e adequadas, com salvaguarda dos direitos dos clientes e dos interesses da própria APPACDM;
- i. Disponibilizar anualmente a tabela das participações devidas pelos clientes e seus significativos;
- j. Assegurar o transporte dos clientes para outros Estabelecimentos da Instituição.
- k. Formalizar um seguro de acidentes pessoal para os clientes;
- l. Possuir um livro de reclamações;
- m. Cumprir todos os normativos legais aplicáveis ao setor;
- n. Cumprir integralmente o presente Regulamento e assegurar o normal funcionamento do Estabelecimento.

Norma XXX - Interrupção dos serviços prestados ao cliente por sua iniciativa

1. A prestação de serviços vigora por tempo indeterminado, até que seja comunicado à Instituição a pedido do próprio e/ou seus significativos, a vontade de cessar essa prestação de serviços por escrito, com um mínimo de trinta dias de antecedência.
2. A interrupção da prestação de serviços, por motivos imputáveis ao cliente, com as consequências daí advenientes, podem, entre outros, ocorrer por:
 - a. Não pagamento das participações familiares acordadas nos prazos estipulados;
 - b. Comportamentos desadequados, devidamente avaliados;
 - c. Não cumprimento das normas do presente Regulamento;
 - d. A pedido do próprio e/ou seus significativos;
 - e. Abandono da Instituição;
 - f. Ausência continuada e não previamente autorizada pela Direção, por período superior a 4 meses, mesmo que tenha o pagamento das participações regularizado.
3. Nas situações consignadas nos números 2.2. e 2.3. haverá sempre recurso à instauração de competente processo de averiguações.

4. Sempre que a pedido do cliente seja solicitada uma interrupção temporária da prestação e/ou usufruto do serviço a mesma será devidamente equacionada entre as partes contratantes e deliberado a contento das mesmas.
5. O cliente poderá interromper a prestação de serviço sempre que o desejar, desde que avise num período útil de 30 dias, salve a exceção em caso de doença, internamento ou morte.

Norma XXXI - Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu significativo e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente e/ou familiares ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Norma XXXII - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do(a) Diretor(a) Técnico(a) e também em suporte digital, disponível no sítio web da APPACDM de Viana do Castelo.

Existe também um processo interno para tratamento de sugestões e reclamações.

CAPÍTULO VI - Regras de atribuição de compensações

Norma XXXIII - Objetivos gerais

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Promover o cumprimento dos deveres dos clientes e demais interessados;
3. Promover o empenho dos clientes no trabalho desenvolvido nos centros.

Norma XXXIV - Valor da compensação

Os clientes do CACI têm direito a uma compensação pelo trabalho desenvolvido².

A compensação tem um valor máximo de 5,00€ mensais podendo ser revertida para um fundo comum que será utilizado na promoção de atividades do interesse dos clientes. Este valor pode ser reduzido conforme condições referidas na(s) norma(s) seguinte(s).

Norma XXXV - Condições de diminuição ou não atribuição da compensação

Aos clientes do CACI pode ser reduzida ou retirada a compensação por um ou mais meses pelos seguintes motivos:

- Não ter colaborado ou desenvolvido trabalho nos ateliers;
- Faltas consecutivas;
- Falta de pontualidade;
- Não cumprimento das regras de funcionamento;
- Existência de comportamentos desadequados;
- Outras decididas pela Direção Técnica da resposta social, devidamente apresentadas e justificadas.

Sempre que existir motivo para diminuição ou não atribuição da compensação este será explicado ao cliente aquando da atribuição da mesma.

² Neste capítulo não se enquadram os clientes que realizam AQISP ou ASU. Para estas duas tipologias de atividade existe uma instrução de trabalho própria, que regula as mesmas de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO VII - Disposições finais

Norma XXXVI - Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do presente Regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis do CACI deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus significativos 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.
2. Qualquer alteração ao regulamento é comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P. até 30 dias antes da sua entrada em vigor (conforme o estipulado na alínea b) do número 2 do artigo 30.º do Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro).

Norma XXXVII - Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do CACI, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Qualquer situação omissa no presente Regulamento, será resolvida pela direção, após ouvido(a) o(a) Diretor(a) Técnico(a).

Norma XXXVIII - Disposições Complementares

1. Os pais ou significativos sempre que necessitem de prestar quaisquer informações devem fazê-lo, preferencialmente por escrito à Diretora Técnica.
2. Os representantes legais devem atualizar todos os seus contactos pessoais ou outros sempre que estes sofram qualquer alteração.
3. Em situações de acidente devem ser:
 - Prestados os primeiros socorros adequados à sintomatologia apresentada.
 - Chamar o INEM.
 - Informar o significativo que deve dirigir-se à estrutura ou ao hospital onde o cliente foi assistido.
 - Na impossibilidade da significativo fazer o acompanhamento imediato, um elemento da equipa deve deslocar-se com o cliente ao hospital mais próximo e fazer-se acompanhar do registo de informações de saúde existente para o efeito.
 - Preencher a participação de sinistro e proceder mediante as instruções provenientes dos serviços centrais relativamente ao seguro de acidentes pessoais.

4. Caso ocorra um óbito, os colaboradores que se encontram ao serviço, devem informar de imediato o INEM. Devem ser avisados de imediato o(a) Diretor(a) Técnico(a) e a Direção da APPACDM e logo que possível, será informada a família ou significativos.
5. Não é da responsabilidade do CACI acompanhar os clientes às consultas médicas, mas sim da responsabilidade dos significativos, podendo no entanto fazê-lo, se assim for entendido como mais adequado.
6. Os contactos com os significativos serão feitos preferencialmente por escrito.
7. O CACI deverá ter um suporte para registo das ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social. O registo de ocorrências deverá ainda ser comunicado, e entregue à Direção Técnica para tomada de conhecimento.

Norma XXXIX - Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento entra em vigor a partir do dia 30 de novembro de 2024, devidamente aprovado pela Direção da APPACDM de Viana do Castelo sendo cometido(a) ao (à) Diretor(a) Técnico(a) do CACI a responsabilidade de assegurar o seu estrito cumprimento no quadro da delegação de competências que estatutariamente lhe são conferidas pela Direção.
2. Com a aprovação do presente Regulamento, revoga-se qualquer outro documento interno anterior, versando as matérias aqui tratadas.

Data aprovação documento	30 de novembro de 2024
Diretor Técnico	
Presidente Direção	