

Sistema de Gestão da Qualidade  
Gestão de Processos e Documentos  
Regulamento Interno de CAO 1

## ÍNDICE

### Capítulo I

#### Disposições Gerais

Norma I - Âmbito da Aplicação .....	4
Norma II - Legislação Aplicável .....	5
Norma III - Objetivos do Regulamento .....	7
Norma IV - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	7
Norma V - Objetivos da Resposta .....	9

### Capítulo II

#### Processo de Admissão dos Clientes

Norma VI - Condições de Admissão .....	10
Norma VII - Candidatura .....	11
Norma VIII - Critérios de Hierarquização e Ponderadores .....	12
Norma IX - Admissão .....	15
Norma X - Acolhimento .....	15
Norma XI - Processo Individual .....	16
Norma XII - Lista de Candidatos .....	18

### Capítulo III

#### Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XIII - Instalações .....	18
Norma XIV - Horários de Funcionamento .....	19
Norma XV - Pagamento da Participação Familiar .....	19
Norma XVI - Prova de Rendimentos e Despesas .....	22
Norma XVII - Refeições .....	22
Norma XVIII - Material de Uso Pessoal .....	23
Norma XIX - Transportes/Deslocações e Passeios .....	23
Norma XX - Quadro de Pessoal.....	23
Norma XXI - Funções dos colaboradores .....	24
Norma XXII - Direção Técnica .....	24

### Capítulo IV

#### Direitos e Deveres

Norma XXIII - Direitos dos clientes .....	24
Norma XXIV - Deveres dos Clientes .....	25
Norma XXV - Direitos dos Representantes legais/Significativos .....	26
Norma XXVI - Deveres dos Representantes Legais/Significativos .....	26

Norma XXVII - Direitos da Entidade Gestora do CAO .....	27
Norma XXVIII - Deveres da Entidade Gestora do CAO .....	27
Norma XXIX - Direitos dos Colaboradores.....	28
Norma XXX - Deveres dos Colaboradores .....	28
Norma XXXI - Contrato .....	29
Norma XXXII - Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes .....	29
Norma XXXIII - Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente .....	30
Norma XXXIV - Cessaç�o da Presta�o de Servi�os por Facto n�o Imput�vel ao Prestador .....	30
Norma XXXV - Cessa�o da Presta�o de Servi�os por Facto Imput�vel ao Prestador .....	30
Norma XXXVI - Livro de Reclama�es .....	31
Norma XXXVII - Sugest�es e Reclama�es .....	31
<b>Cap�tulo V -</b>	
<b>Disposi�es Finais</b>	
Norma XXXVIII - Altera�es ao Regulamento .....	34
Norma XXXIX - Integra�o de Lacunas .....	34
Norma XL - Disposi�es Complementares .....	34
Norma XLI - Procedimento em situa�es de Emerg�ncia .....	35
Norma XLII - Procedimento em situa�o de maus-tratos .....	35
Norma XLIII - Consentimento Informado .....	36
<b>Entrada em Vigor</b>	37
<b>Controlo de Vers�es</b>	38

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

##### Âmbito de Aplicação

1. A Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Anadia, abreviadamente designada por APPACDM de Anadia, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, devidamente registada na Direção Geral de Ação Social, pela inscrição nº 11/2002 a fls 41 e 41 verso do livro nº 9 das Associações de Solidariedade Social, com sede em lugar e freguesia de Avelãs de Caminho – Anadia.
2. A APPACDM de Anadia tem como visão "Alargar, Qualificar e Otimizar respostas sociais inclusivas", como Missão “Contribuir para uma política de reabilitação tendo como princípios básicos a solidariedade, a ética, o rigor e o compromisso social” e como valores a Beneficência, a Lealdade, o Profissionalismo, a Confidencialidade, a Integridade, a Privacidade e a Responsabilidade/Rigor.
3. A APPACDM de Anadia está estruturada com base em respostas de Ação Social, que se consubstanciam no apoio ao cidadão portador de Incapacidade Intelectual. Todas elas estão hierarquicamente dependentes da Direção da Instituição.
4. O Centro de Atividades Ocupacionais 1 é uma das respostas de Ação Social que a APPACDM de Anadia desenvolve e está situado em Lugar das Cavadas, nº 380, 3781-901 Avelãs de Caminho. Tem capacidade para 30 clientes e acordo de cooperação para 30 clientes, celebrado com o Instituto da Segurança Social, I.P. - Centro Distrital de Aveiro, em 19/08/1991, revogado em 30/06/1995 e em 28/11/1996, e que se rege pelas seguintes normas:

## NORMA II

### Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto - Lei nº 18/89 de 11 de Janeiro (modalidades de apoio a pessoas com deficiência);
2. DESP.52/SESS/90 de 16 de Julho (regulamento da implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a deficientes);
3. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
4. Portaria nº 432/2006 de 3 de Maio (regulamenta o exercício das atividades socialmente úteis desenvolvidas nos centros de atividades ocupacionais);
5. Decreto-Lei nº 70/de 2010 de 16 de Junho (MTSS) (Estabelece as regras para determinação dos rendimentos, composição do agregado familiar e capacitação do agregado familiar);
6. Lei de Bases da Economia Social, lei nº 30/2013 de 8 de Maio, que veio habilitar, formalmente, as entidades da economia social dos instrumentos necessários para desenvolverem um conjunto de outras iniciativas, para além das suas áreas tradicionais de atuação, fomentando a inovação e o empreendedorismo, reforçando o potencial de crescimento do País e contribuindo para o reforço da coesão social;
7. Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

8. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS; aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado pelos Decretos-Leis n.º 9/85, de 9 de janeiro, 89/85, de 1 de abril, 402/85, de 11 de outubro, e 29/86, de 19 de fevereiro;
9. Circular de Orientação Técnica do Ministério da Segurança Social, n.º 4 de 16 de dezembro de 2014;
10. Decreto-lei n.º 120/2015 de 30 de junho, que regulamenta a Cooperação entre o Estado e as Instituições do Sector Social e Solidário;
11. Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, que revê o Despacho Normativo N.º 75/92 e define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de contratualização com as instituições, tendo em conta as especificidades no domínio da Segurança Social;
12. Lei n.º 76/2015 de 28 de julho, que faz a primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro e sexta alteração ao Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, por apreciação parlamentar;
13. Republicação do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei 172-A/2014 de 14 de Novembro e pela Lei 76/2015 de 28 de Julho;
14. Boletim de Trabalho e Emprego, secção do Contrato Coletivo do Trabalho entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos de Educação e outros, publicado no BTE n.º 32, de 29 de Agosto de 2008, com as alterações introduzidas no BTE n.º 31 de 22 de agosto de 2015, no Boletim de Trabalho e Emprego, secção do Contrato Coletivo de Trabalho entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais – FNSTFPS;
15. Protocolo Bianual de Cooperação com o Sector Social e Solidário - 2015/2016;

16. Decreto-Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, e revoga os Decretos-Leis nº 146/99, de 4 de maio, e 60/2011, de 6 de maio;
17. Protocolo de Cooperação em vigor;

### **NORMA III**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Dotar a resposta social (CAO) de uma Ferramenta que reúna, de forma sistematizada, todo o normativo a ela aplicável;
2. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
3. Estabelecer as regras de funcionamento do CAO da APPACDM de Anadia;
4. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
5. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

### **NORMA IV**

#### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O CAO assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Alimentação
  - 1.2. Higiene pessoal
  - 1.3. Transporte
  - 1.4. Serviço social
  - 1.5. Serviço de psicologia
  - 1.6. Apoio Clínico (médico e de enfermagem)
  - 1.7. Reabilitação
2. O CAO realiza ainda as seguintes atividades de acordo com três áreas de intervenção específicas:

### 2.1. Desenvolvimento Biológico:

- 2.1.1. Atividade Aquática
- 2.1.2. Atividade Física Adaptada
- 2.1.3. Equitação Terapêutica
- 2.1.4. Fisioterapia
- 2.1.5. Hidroterapia
- 2.1.6. Terapia Psicomotora

### 2.2. Desenvolvimento Psicológico

- 2.2.1. Autorrepresentação
- 2.2.2. Atividades de Vida Diária
- 2.2.3. Estimulação Sensorial
- 2.2.4. Expressão Corporal
- 2.2.5. Expressão Dramática
- 2.2.6. Expressão Plástica
- 2.2.7. Expressão Musical
- 2.2.8. Técnicas de Comunicação Informática
- 2.2.9. Comunicação Social

### 2.3. Desenvolvimento Social

- 2.3.1. Trabalhos Manuais
- 2.3.2. Cerâmica
- 2.3.3. Jardinagem
- 2.3.4. Atividades Socioculturais
- 2.3.5. Atividades Lúdico-pedagógicas
- 2.3.6. Atividades Desportivas
- 2.3.7. Atividades de Lazer

Todas as atividades visam promover estratégias de reforço e autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições de estabilidade necessárias para o reforço da sua capacidade e autonomia, bem como promover níveis de qualidade de vida, nas suas várias dimensões e são realizadas de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes.

### **NORMA V**

#### **Objetivos da resposta**

O Centro de Atividade Ocupacionais tem como filosofia base a implementação de uma política de reabilitação, integração social e proteção às pessoas com deficiência



moderada, severa e profunda através do “desenvolvimento de atividades ocupacionais tendentes fundamentalmente a assegurar condições de equilíbrio físico e psicológico”. Pretende-se, acima de tudo, dignificar e valorizar a qualidade de vida destes jovens e adultos enquanto cidadãos de pleno direito. (Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro).

O Centro de Atividades Ocupacionais 1 (CAO 1) está organizado em três grupos, de acordo com a especificidade/característica de cada cliente e de acordo com as atividades/áreas de intervenção delineadas para cada grupo. Assim,

1. **O CAO Bem-Estar** destina-se a clientes com deficiência intelectual grave ou profunda e tem como objetivo promover o bem-estar, a saúde, o desenvolvimento pessoal, a autonomia e a integração social através da realização de atividades de bem-estar, estimulação cognitiva e sensoriomotora, no sentido da manutenção de capacidades e promoção da sua qualidade de vida.
2. **O CAO Autónimo** tem como finalidade proporcionar o desenvolvimento e manutenção das capacidades/competências dos jovens com deficiência intelectual moderada ou grave, através da realização de atividades ocupacionais que promovem a sua autonomia pessoal e social e a estimulação da sua criatividade e expressão artística.  
Objetiva-se, ainda, promover a sua qualidade de vida, o seu desenvolvimento físico, intelectual e afetivo, valorizando-os como cidadãos de pleno direito.
3. O CAO Socialmente Útil<sup>1</sup> destina-se a clientes com deficiência intelectual moderada e tem como objetivo “promover a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência de forma a permitir-lhes o desenvolvimento possível das suas capacidades sem qualquer vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral” (Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio). Pretende-se, ainda, promover

---

<sup>1</sup> Cujo “Regulamento para as Atividades Socialmente Úteis - ASU” se encontra anexo a este documento com o número 1.

rotinas laborais básicas e hábitos de trabalho diários, realizando atividades socialmente úteis e prestando serviços à comunidade. Neste âmbito, a instituição disponibiliza, mensalmente, aos clientes que integram Atividades Socialmente Úteis uma compensação monetária, calculada de acordo com os critérios previstos no artigo 8.º da Portaria n.º 432/2006, de 3 de Maio, designadamente:

- a) A natureza e o período de duração das atividades ou tarefas;
- b) A eficácia das atividades ou tarefas desenvolvidas,

Estas atividades podem ser desenvolvidas na APPACDM de Anadia ou em estruturas específicas existentes na comunidade (estruturas de atendimento), de acordo com protocolo de parceria<sup>2</sup> estabelecido para o efeito. Pretende-se com este grupo promover a sua autonomia, o desenvolvimento da sua personalidade, criatividade, solidariedade e cidadania ativa e participativa, sentido de responsabilidade e capacidade de escolha e decisão (autodeterminação);

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Idade igual ou superior a 16 anos;
2. Ser portador de incapacidade intelectual grave e profunda e outras incapacidades;
3. Não reunir condições para aplicabilidade do Regime de Emprego Protegido;
4. Residir, preferencialmente, no concelho de implantação da resposta social ou concelhos limítrofes;

---

<sup>2</sup> Cujas “Minuta de Protocolo de Cooperação para as Atividades Socialmente Úteis” se encontra em anexo a este Regulamento Interno com o número 2.

5. Impossibilidade temporária ou permanente para o exercício de uma atividade produtiva;
6. Sem enquadramento no âmbito de qualquer medida de política de emprego vigente.

### **NORMA VII**

#### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente/seu significativo poderá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, em suporte de papel, diretamente na instituição, sendo o Coordenador de Resposta Social o responsável pelo atendimento do Cliente família/significativos. Poderá também fazer a sua candidatura *online*, no endereço da Instituição ([www.appacdm-anadia](http://www.appacdm-anadia)). A ficha de Inscrição constitui parte integrante do processo de cliente, e o cliente/seu significativo deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
  - 1.6. Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos e despesas mensais fixas do candidato e do seu agregado familiar;
  - 1.7. Guia de tratamento prescrito pelo médico;

2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:00.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na APPACDM de Anadia.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **NORMA VIII**

#### **Critérios de hierarquização e ponderadores**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
2. Frequência de outra resposta social da organização;
3. Limitações da estrutura familiar;
4. Encontrar-se em situação de vulnerabilidade económica;
5. Situações de Emergência Social;
6. Antiguidade da inscrição;
7. Grau de dependência.

Os critérios de prioridade na seleção dos clientes têm os seguintes ponderadores:

<b>Critério</b>	<b>Ponderação</b>	<b>Hierarquização</b>
<b>Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente</b>	<b>25</b>	<b>Adequado</b> <b>10</b> Entre outros... ser portador de incapacidade intelectual e outras incapacidades, possuir limitações da estrutura familiar.
		<b>Pouco adequado</b> <b>5</b> Entre outros... problemas de saúde que necessitem de cuidados médicos, desde que assegurados pela família; problemas de saúde que necessitem de técnicas e terapias complementares regulares, inexistentes na organização
		<b>Nada adequado</b> <b>0</b> Entre outros... problemas de saúde que necessitem de apoio médico constante; patologias severas do foro psiquiátrico
<b>Frequência de outra resposta social da organização</b>	<b>20</b>	Frequente <b>10</b>
		Não Frequente <b>0</b>
<b>Limitações da estrutura familiar</b>	<b>15</b>	Inexistência de retaguarda familiar, institucional ou comunitária <b>10</b>
		Elevada faixa etária, doença ou incapacidade dos elementos da estrutura familiar e/ou prestadores de cuidados; relações familiares precárias e conflituosas; resposta institucional ou comunitária desadequada às necessidades <b>5</b>
		Existência de retaguarda familiar, institucional ou comunitária <b>0</b>

<b>Encontrar-se em situação vulnerabilidade económica;</b>	<b>15</b>	Situação de Carência Económica - no Limiar de pobreza - 4904€ <sup>3</sup>	<b>10</b>
		Acima do limiar de Pobreza	<b>0</b>
<b>Situações de Emergência Social</b>	<b>10</b>	Inexistência de retaguarda institucional, comunitária ou outra, adequada às necessidades	<b>10</b>
		Resposta institucional, comunitária ou outra desadequada às necessidades	<b>5</b>
		Existência de retaguarda institucional ou comunitária adequada às necessidades	<b>0</b>
<b>Antiguidade da inscrição</b>	<b>10</b>	+ de 2 anos	<b>10</b>
		De 6 meses a 2 anos	<b>5</b>
		Até 6 meses	<b>0</b>
<b>Grau de dependência</b>	<b>5</b>	Dependência do 1º Grau ou + de 80%	<b>10</b>
		Dependência do 2º grau ou = ou »60%	<b>5</b>
		Sem dependência ou « a 60%	<b>0</b>

## NORMA IX

### Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa Técnica do CAO, a quem compete elaborar o relatório de Análise, hierarquização e Aprovação dos Candidatos, e submeter à decisão da Direção.

<sup>3</sup> (in Indicadores sobre a pobreza, Dados Europeus e Nacionais, 2014, EAPN)

2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 8 dias.
3. Será formalizado o processo de admissão através da assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e será entregue uma cópia do Regulamento Interno da Resposta Social.
4. Sempre que as circunstâncias tal aconselhem ou permitam será solicitado ao representante legal do cliente e/ou aos significativos que assumam:
  - 4.1. A obrigação de acompanhar e apoiar o cliente durante o período de adaptação;
  - 4.2. A responsabilidade de providenciar a receção do cliente em caso de inadaptação, bem assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato de prestação de serviços.

### **NORMA X**

#### **Acolhimento**

O acolhimento dos novos clientes é da responsabilidade de um elemento da Equipa Técnica do CAO e no ato de acolhimento executam-se as seguintes tarefas:

1. Realização de visita guiada às instalações;
2. Apresentação da equipa de colaboradores;
3. Apresentação dos outros clientes;
4. Registo e identificação de pertences (assinado por cliente/representante legal e coordenador de Resposta Social ou substituto).

### **NORMA XI**

#### **Processo Individual**

Cada cliente tem um processo individual confidencial (podendo ser consultado pelo seu representante legal e equipa técnica), devidamente organizado, contendo dados relativos

à sua situação social, clínica e terapêutica, bem como outras informações consideradas pertinentes. Nele devem constar:

1. Ficha de Inscrição;
2. Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
3. Cópia da Carta de Admissibilidade;
4. Cópia do Contrato e Comparticipação Familiar/Folha de Cálculo;
5. Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente – significativo (familiar, representante legal, ou outro);
6. Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
7. Dados de identificação e caracterização social do cliente;
8. Certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela, quando instaurada;
9. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
10. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;
11. Ficha de Admissão e Avaliação Diagnóstica;
12. Plano de Adaptação;
13. Relatório do Plano de Adaptação;
14. Relatório de Avaliação de Necessidades, expectativas e Potenciais de desenvolvimento do cliente;
15. Plano Individual (PDI) e respetiva revisão;
16. Relatório(s) de monitorização e avaliação do PDI;
17. Relatórios de acompanhamento social (visitas domiciliárias, encaminhamentos, contactos, entre outros);
18. Relatórios de acompanhamento psicológico;
19. Relatórios de acompanhamentos clínicos até ao ano imediatamente anterior ao decorrente;
20. Registos das ocorrências de situações anómalas;



21. Registo de cessação da relação contratual e respetivos documentos comprovativos;
22. Faz ainda parte do Processo Individual do Cliente, o plano de saúde, tratado separadamente pela Equipa de Saúde, e que contem os seguintes elementos:
  - 22.1. Informação de saúde do cliente;
  - 22.2. Ficha clinica;
  - 22.3. Prescrição terapêutica-Guia de Tratamento;
  - 22.4. Registo da administração terapêutica;
  - 22.5. Avaliação de enfermagem;
  - 22.6. Relatório de acompanhamento clínico a serviços de saúde externos;
  - 22.7. Boletim de Vacinas.

Todos os dados referentes ao processo individual do cliente são reservados.

### **NORMA XII**

#### **Lista de Candidatos**

A lista de candidatos é atualizada semestralmente, mediante manifestação de interesse por parte do candidato, sem a qual a inscrição cessa no prazo de 6 meses. Mediante o sentido da resposta, continuará em lista de espera ou será retirado.

A inscrição do cliente na lista de candidatos respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade. Quando o candidato ou familiares informam o coordenador do Centro de Atividades Ocupacionais sobre novos factos da sua situação, procede-se a uma reavaliação dos requisitos.

A candidatura é excluída da lista de candidatos nos seguintes casos:

- a) Desistência de candidatura;
- b) Contacto desconhecido.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. A Entrada na instituição apenas é permitida a pessoas devidamente autorizadas.
2. A Instituição reserva-se o direito de não permitir comportamentos que ponham em causa o bem-estar e segurança dos clientes e colaboradores, bem como as rotinas diárias.

#### **NORMA XIII**

##### **Instalações**

O Centro de Atividades Ocupacionais está sediado na Rua da APPACDM, nº 380, 3781-901 Avelãs de Caminho e as suas instalações são compostas por sala de estar, salas de atividade, gabinetes técnicos, sala de convívio, cozinha, refeitório, casas de banho e lavandaria.

#### **NORMA XIV**

##### **Horários de Funcionamento**

A resposta social funciona de segunda a sexta-feira, das 7h/19h, exceto feriados nacionais e municipal, terça-feira de carnaval, dia 24 e 31 de dezembro.

#### **NORMA XV**

##### **Pagamento da Comparticipação familiar**

1. Para efeitos de fixação da Comparticipação Familiar dos clientes que frequentam a resposta social de CAO, e que coabitem/tenham pelo menos um dos progenitores ou cônjuge, é tido em consideração o rendimento “*per capita*” do agregado familiar.
2. Quando o cliente, na admissão, não coabita/não tem nenhum dos progenitores, vivendo em domicílio com irmãos, tios, primos, tutores, ou outros, ou institucionalizado, considera-se “Cliente autónomo” e o rendimento considerado

- para efeitos de fixação de comparticipação familiar de frequência de resposta social de CAO é unicamente o rendimento do cliente (pensões e outros).
3. No caso de o cliente não auferir nenhuma prestação social ou outra forma de rendimento a mensalidade será acordada com o tutor.
  4. Quando a tutela do Cliente pertence à direção da Instituição é também considerado “cliente autónomo” e é ponderado apenas o rendimento do cliente para efeitos de fixação de comparticipação familiar de frequência de resposta social de CAO.
  5. Quando o cliente não se encontra abrangido por nenhum acordo de cooperação, a Instituição é livre de fixar o valor da comparticipação familiar, não podendo ultrapassar o custo médio real utente/mês.
  6. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

6.1. Serão considerados para efeitos de rendimento:

- Todos os rendimentos ilíquidos do trabalho dos elementos do agregado familiar;
- Rendimentos de Capitais/Prediais;
- Pensões/Prestações sociais;

6.2. Serão consideradas despesas para efeitos de redução:

- O Valor de taxas e impostos (IRS e TSU)
- As despesas de saúde (da declaração do IRS)

- As despesas com aquisição de Habitação (devidamente comprovadas).
- 4.3. Não são consideradas na comparticipação familiar do cliente as despesas com:
- Fraldas
  - Taxas moderadoras
  - Consultas não incluídas no Sistema Nacional de Saúde
  - Cuidados de imagem/vestuário
  - Ajudas técnicas
7. A mensalidade é revista anualmente, sendo obrigatório a apresentação da prova anual de rendimentos. Poderá, ainda, ser revista sempre que se verificar alterações significativas no rendimento do agregado.
8. Haverá lugar a uma redução de 10% no montante da comparticipação familiar mensal quando os clientes estejam justificadamente ausentes (doença ou férias) das respostas sociais por período superior a 15 dias seguidos.
9. A instituição funcionará no mês de Agosto, salvaguardando a necessidade imperiosa de interromper as atividades, total ou parcialmente, para a realização de desinfestações, obras de requalificação e/ou de melhoramentos, entre outros. Quem optar por não usufruir dos serviços ficará isento de qualquer pagamento.
10. A Direção, sob proposta da Assistente Social e Coordenadora da Resposta Social, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade.
11. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado no mês da admissão e até ao dia 8 dos meses subsequentes, na Secretaria da Instituição, nas horas normais de expediente (das 09:00 às 12:30 / das 14:00 às 17:00) por transferência bancária ou via correio.
12. São da responsabilidade de cada cliente as despesas efetuadas com atividades extraordinárias.

13. A comparticipação Familiar devida pela frequência do CAO será a seguinte:

Resposta Social	Comparticipação Familiar
CAO	40% do Rendimento <i>per capita</i>
CAO e LRE	30% do Rendimento <i>per capita</i>

14. No caso de o CAO realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, deve o cliente ou seu significativo ter conhecimento antecipado, e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.

#### NORMA XVI

##### Prova de rendimentos e despesas

1. Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. A prova de rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal.
3. Sempre que o cliente e o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e de despesa, a Direção da APPACDM de Anadia, após a efetivação das diligências complementares que considere necessárias, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal líquido.
4. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de prestação de serviços, por parte da APPACDM de Anadia, implicam a suspensão do CAO até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

### **NORMA XVII**

#### **Refeições**

O horário das refeições será o seguinte:

Lanche da manhã – das 9:30 às 10:00

Almoço – das 12:00h às 14:00h

Lanche – das 16:30 às 17:00

1. A Instituição fornece a alimentação adequada e saudável.
2. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dieta, a Instituição fornecerá;
3. As ementas estarão sempre afixadas, facilitando a sua consulta;
4. Na elaboração das ementas atender-se-á sempre que possível, a hábitos alimentares, gostos pessoais e épocas do ano, fomentando uma alimentação variada, bem confeccionada, adequada ao estado de saúde dos clientes;
5. As refeições serão sempre servidas na sala de refeições.
6. Sempre que algum familiar ou visita, traga algum bem alimentar, deverá entregá-lo ao colaborador responsável, e será servido na refeição seguinte, respeitando-se sempre as horas das refeições.

### **NORMA XVIII**

#### **Material de uso pessoal/Vestuário**

Todo o material / vestuário do cliente é identificado.

O vestuário utilizado pelo cliente deve ser funcional, de forma a permitir a sua máxima autonomia.

### **NORMA XIX**

#### **Transportes/Deslocações e Passeios**

1. Os clientes que utilizam diariamente as viaturas da instituição devem cumprir rigorosamente os horários definidos no início de cada ano.

2. As saídas / passeios são efetuados nestes transportes, sendo obrigatória a autorização dos representantes legais para a respetiva deslocação.

## **NORMA XX**

### **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 recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

## **NORMA XXI**

### **Funções dos colaboradores**

As Funções de todos os colaboradores da APPACDM de Anadia encontram-se descritas no Manual de Funções da APPACDM de Anadia. Este é um documento que proporciona informação útil, objetiva e concisa acerca do conteúdo dos deveres e responsabilidades inerentes a determinada função dentro da APPACDM, definindo ainda a forma/estratégia como são asseguradas as funções e responsabilidades em caso de ausência ou impedimento dos colaboradores.

Encontra-se afixado no Placard de informações.

## **NORMA XXII**

### **Direção Técnica**

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do DESP.52/SESS/90 de 16 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

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

**NORMA XXIII**

**Direitos dos Clientes**

Os Direitos dos clientes constam na Carta dos Direitos e Deveres dos clientes da APPACDM de Anadia.

São, ainda, direitos dos clientes:

1. Promoção e respeito pelos princípios de normalização, personalização, individualização, privacidade e bem-estar, assegurando a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades;
2. Tratamento com respeito, valorizando o seu papel social, tentando desenvolver as suas capacidades, dando-lhe a oportunidade de fazer escolhas, partilhar lugares comuns, potenciando a sua integração social;
3. Participação em atividades culturais, recreativas, desportivas e de lazer e tempos livres, dentro e fora da Instituição;
4. Apoio na doença e garantia das condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem;
5. Assistência religiosa, sempre que o cliente o solicite, ou na incapacidade deste a pedido da família;
6. Apresentação de reclamações ou sugestões, sobre a qualidade dos serviços prestados. As reclamações poderão ser dirigidas ao Presidente da Instituição ou à Diretora Técnica.

**NORMA XXIV**

**Deveres dos Clientes**

Os Deveres dos clientes constam na Carta dos Direitos e Deveres dos clientes da APPACDM de Anadia.

São, ainda, deveres dos clientes:



1. Cumprimento das normas que lhes são impostas não sendo permitidos comportamentos que ponham em causa a integridade física e psíquica dos outros clientes ou dos colaboradores.
2. Respeito pelas hierarquias estabelecidas, respeitando os colaboradores ao serviço, bem como os outros clientes de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso dentro da instituição.
3. Zelo pelo asseio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas.
4. Cumprimento das seguintes interdições:
  - 4.1. O consumo de medicamentos sem a prescrição médica;
  - 4.2. Fumar dentro das instalações;
  - 4.3. Ser portador de qualquer arma ou instrumento que, como tal, possa ser utilizado.

### **NORMA XXV**

#### **Direitos dos representantes legais/significativos**

São direitos dos representantes legais/significativos dos clientes:

1. Participarem ativamente na definição, implementação e avaliação da intervenção efetuada junto do cliente.
2. Serem prontamente informados sobre qualquer aspeto pertinente relativo ao cliente, que ocorra durante o período de permanência no Lar, nomeadamente alterações de saúde, comportamento, rotina, etc.

### **NORMA XXVI**

#### **Deveres dos representantes legais/significativos**

São deveres dos representantes legais/significativos dos clientes:

1. Assinar o Contrato de Prestação de Serviços, recebendo uma cópia do Regulamento Interno da Resposta Social.

2. Custeio das despesas elegíveis, com o seu tutorado, nomeadamente a mensalidade, a quota anual de sócio e outras despesas.
3. Estarem atentos e acolherem toda a informação fornecida pelo Instituição.
4. Participarem ativamente na definição, implementação e avaliação da intervenção efetuada junto do cliente.
5. Apoiarem e incentivarem o cliente a que seja responsável e cuidadoso nos seus aspetos de apresentação e higiene.
6. Transmitirem e manterem atualizada toda a informação relativa a medicação, cuidados especiais de saúde, dietas, informação médica, alergias, etc..
7. Cumprirem as normas de funcionamento estabelecidas para a resposta social;
8. Estarem sempre contactáveis ou, na impossibilidade de isto acontecer, facultar o contacto de quem os substitua.
9. Comparecerem pessoalmente em caso de alguma emergência ou pessoa devidamente credenciada e mandatada para o efeito.

#### **NORMA XXVII**

##### **Direitos da Entidade Gestora do CAO**

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Preservação do seu bom nome na comunidade e nas organizações que representa;
2. Recebimento das participações familiares de acordo com o estabelecido;
3. Exigir o cumprimento integral do presente Regulamento.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Deveres da Entidade Gestora do CAO**

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Formalizar o Contrato de Prestação de Serviços, entregando ainda uma cópia do Regulamento Interno da Resposta Social.
2. Adequar as atividades às capacidades, interesses e necessidades dos clientes.

3. Assegurar as condições necessárias ao desenvolvimento pessoal e social do cliente.
4. Contribuir para a socialização e integração social do cliente na comunidade;
5. Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços.
6. Articular, se possível e necessário, os programas de ação com outros serviços ou organizações, nomeadamente Lares Residenciais, estruturas de atendimento para desenvolvimento das ASU, estruturas da comunidade para atividades de lazer, desportivas e outras, organismos públicos e privados para mobilização de recursos que os diferentes serviços comunitários oferecem, detetando oportunidades de integração social, cultural e profissional do cidadão com incapacidade, entre outros.
7. Promover, sempre que possível, a participação ativa dos clientes e seus representantes/significativos, na vida da organização.
8. Obter autorização dos clientes para informatização dos dados pessoais, bem como para uso da imagem para fins institucionais.
9. Cumprir os normativos legais em vigor.
10. Os Deveres da entidade Gestora encontram-se ainda definidos:
  - 9.1.No Código de Conduta e Ética da Instituição;
  - 9.2.No Manual de Funções da Instituição;
  - 9.3.No Manual de Acolhimento da Instituição.

### **NORMA XXIX**

#### **Direitos dos colaboradores**

Os direitos dos colaboradores encontram-se definidos

1. Na legislação laboral em vigor;
2. No boletim de Trabalho e Emprego, secção do Contrato Coletivo do Trabalho entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos de Educação e outros, publicado no BTE nº 32, de 29 de

- Agosto de 2008, com as alterações introduzidas no BTE n.º 31 de 22 de agosto de 2015, no Boletim de Trabalho e Emprego, secção do Contrato Coletivo de Trabalho entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais – FNSTFPS;
3. No Código de Conduta e Ética da Instituição;
  4. No Manual de Funções da Instituição;
  5. No Manual de Acolhimento da Instituição.

### **Norma XXX**

#### **Deveres dos Colaboradores**

Os deveres dos colaboradores encontram-se definidos

1. Na legislação laboral em vigor;
2. No boletim de Trabalho e Emprego, secção do Contrato Coletivo do Trabalho entre a CNIS – Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a FNE – Federação Nacional dos Sindicatos de Educação e outros, publicado no BTE n.º 32, de 29 de Agosto de 2008, com as alterações introduzidas no BTE n.º 31 de 22 de agosto de 2015, no Boletim de Trabalho e Emprego, secção do Contrato Coletivo de Trabalho entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade – CNIS e a Federação Nacional dos Sindicatos dos Trabalhadores em Funções Públicas e Sociais – FNSTFPS;
3. No Código de Conduta e Ética da Instituição;
4. No Manual de Funções da Instituição;
5. No Manual de Acolhimento da Instituição.

### **Norma XXXI**

#### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

2. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei nº 144/2015 de 8 de setembro, o cliente ou seu representante legal podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

### **NORMA XXXII**

#### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. A instituição aconselha o cliente e seus representantes a não trazerem bens ou objetos de elevado valor;
2. A instituição não se responsabiliza pela perda de bens ou objetos de valor.

### **NORMA XXXIII**

#### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

O cliente ou representante legal poderão interromper os serviços, temporariamente, desde que comuniquem justificadamente junto do coordenador da resposta social.

### **NORMA XXXIV**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:

1. Caducidade;
2. Revogação por acordo;
3. Resolução por iniciativa de qualquer das partes, por incumprimento contratual.

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, o representante legal do cliente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por declaração dirigida à direção da APPACDM de Anadia, com a antecedência mínima de 30 dias, invocando a causa.

4. O contrato pode, ainda ser suspenso, por mudança temporária de residência ou por doença prolongada do cliente, num prazo máximo de um ano, salvo se devidamente

justificado. O cliente deverá fazer prova da necessidade de ausência, fazendo o respetivo pagamento de acordo com o ponto 8 da norma XV do Regulamento Interno.

### **NORMA XXXV**

#### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Imputável ao Prestador**

1. A APPACDM de Anadia, reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição;
2. O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso ou resolvido sempre que o cliente, designadamente por virtude do agravamento do seu estado de saúde:
  - 2.1. Necessite de cuidados especiais;
  - 2.2. Seja fator de perturbação do bem-estar dos restantes clientes.
3. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da direção da APPACDM de Anadia, sob proposta da Coordenadora de Resposta Social, após prévia audição do cliente e do respetivo representante legal, devendo ser-lhe notificada.
4. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do representante do cliente

### **NORMA XXXVI**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição sempre que desejado.

## NORMA XXXVII

### Sugestões e Reclamações

A política de Gestão de Reclamações da APPACDM de Anadia insere-se no âmbito da implementação de um sistema de Gestão da Qualidade da Instituição, que está empenhada em oferecer aos seus Clientes, Colaboradores e Partes Interessadas um serviço de qualidade pautado pelos valores da Instituição, como a ética, o rigor, a responsabilidade e o compromisso social. Assim:

#### 1. Definição

A «Reclamação» é entendida como insatisfação em relação aos serviços prestados pela instituição, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelas partes interessadas.

É, igualmente, o ato pelo qual um indivíduo apresenta uma queixa ou protesto. Pode ainda ser um meio pelo qual pode pedir uma justificação, dar sugestões ou propor alterações a determinada situação ou procedimento.

#### 2. Princípios – chave

A sugestão/reclamação é entendida como uma fonte preciosa de informação, para além de uma segunda oportunidade para ser reforçada a relação com os intervenientes.

Assim, são os seguintes os princípios subjacentes: Garantia de tratamento equitativo, diligente e transparente; Eficácia e Eficiência; monitorização periódica; a Pro-atividade e garantia de confidencialidade.

#### 3. Apresentação, tratamento e resposta a reclamações

O reclamante pode ser o cliente/formando, familiar ou seu significativo/representante, colaboradores ou quem de alguma forma contacte com a Instituição e se sinta incomodado com determinada situação, pessoalmente avaliada como não adequada face às expectativas.

A Apresentação pode ser feita no livro de reclamações (1) na caixa de sugestões (2) ou pessoalmente (3). As reclamações formalizadas no Livro serão alvo de tratamento em conformidade com a legislação em vigor.

Será disponibilizado formulário de Sugestões junto à Caixa de Sugestões, encontrando-se esta no *hall* de entrada de cada Pólo. A Caixa será aberta semanalmente.

Quando não enquadráveis nos pontos anteriores e não apresentadas sob a forma escrita, as sugestões/reclamações devem ser captadas por qualquer colaborador que as receba.

As sugestões ou reclamações podem ainda ser feitas por Ofício, fax, e-mail ou site da Instituição ([www.appacdm-anadia.pt](http://www.appacdm-anadia.pt)).

Posteriormente, serão resumidas pela Diretora Técnica, Coordenadora da formação ou técnica de Serviço social em formulário próprio, quer lhes sejam comunicadas diretamente, quer lhes sejam transmitidas por outros colaboradores da Instituição.

Compete à Diretora Técnica, além de que se refere ao ponto 1), a análise, documentação e decisão no que toca às sugestões e reclamações apresentadas no âmbito dos pontos

2) e 3), recorrendo ao preenchimento do formulário encaminhando para decisão da Direção todas as situações que entenda de maior complexidade e/ou gravidade.

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 30 dias úteis, onde será dado conhecimento das decisões tomadas e eventuais medidas implementadas.

#### 4. Responsabilidade e funções:

A Diretora Técnica assume a responsabilidade pelas atividades acima descritas.

#### 5. Intervenientes na Atividade:

A Direção intervirá sempre que necessário.

Qualquer técnico superior poderá intervir no encaminhamento da reclamação e/ ou sugestão.



Qualquer Colaborador pode receber uma sugestão ou reclamação, devendo encaminhá-la ao seu superior hierárquico.

6. Este Processo encontra-se, em formato integral no “Processo de Gestão de Sugestões e Reclamações”, disponível para consulta.

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA XXXVIII 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 XXXIX Integração de Lacunas

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

### NORMA XL Disposições Complementares

1. Todos os clientes são abrangidos por um Seguro de Acidentes com coberturas compatíveis com os riscos das atividades desenvolvidas.
2. Os edifícios da Instituição estão cobertos por seguro multirrisco.

3. Não é permitida a frequência de clientes que se encontrem com sintomas de doença contagiosa.
4. Se qualquer sintoma se verificar durante o dia, o responsável/significativos serão imediatamente contactados, para que, no mínimo espaço de tempo o cliente seja retirado.
5. Em caso de doença contagiosa, o cliente só poderá regressar à Instituição, mediante a apresentação de declaração médica comprovativa de inexistência de qualquer perigo de contágio.

### NORMA XLI

#### **Procedimento em situações de emergência**

A instituição assegura o procedimento de atuação adequado, em caso de emergência, bem como soluções apropriadas à resolução de problemas, de forma a garantir a salvaguarda dos clientes e colaboradores, a defesa do património e a proteção geral da instituição em situação de emergência, de acordo com o seu Plano de Segurança Interno. Assim, o Plano de Segurança Interno constitui-se como um instrumento que pretende dar cumprimento aos seguintes objetivos:

- a) Salvar a vida humana;
- b) Sensibilizar e responsabilizar os colaboradores da instituição para os riscos e cumprimento das normas de segurança;
- c) Preparar todos os utilizadores da instituição para os procedimentos a ter em conta em caso de emergência;
- d) Mobilizar e organizar os meios humanos visando a atuação em caso de emergência;
- e) Informar e colaborar com as entidades operacionais e proteção civil.
- f) Ativar os planos de contingência.

## NORMA XLII

### Procedimentos em situação de maus tratos

A instituição assegura o procedimento de atuação adequado em situação de maus tratos ou de indício dos mesmos de acordo como Manual de Prevenção e Tratamento de Situações de Maus-tratos.

Este manual pretende ser um instrumento de prevenção de abuso físico, mental e financeiro dos clientes, bem como de avaliação e diagnóstico que permita prevenir, identificar, registar e sinalizar as situações enquadráveis nos maus-tratos. Pretende, ainda, definir um protocolo de prevenção e atuação em situações de negligência, abuso, maus-tratos e discriminação que possam ocorrer em situação social, institucional e familiar.

Para dar cumprimento ao Manual possui uma ficha de ocorrência de incidentes, cumprindo os procedimentos adequados, ou encaminhando para as estruturas adequadas sempre que a equipa técnica o considere.

## NORMA XLIII

### Consentimento informado

A Instituição assegura que os dados pessoais dos clientes e dos colaboradores são “tratados de forma lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé; recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, não podendo ser posteriormente tratados de forma incompatível com essas finalidades”<sup>4</sup>; Ainda “assegura que os dados pessoais são adequados, pertinentes e não excessivos relativamente às finalidades para que são recolhidos e posteriormente tratados e são conservados de forma a permitir a identificação dos seus titulares apenas durante o período necessário para a prossecução das finalidades da recolha ou do tratamento posterior”<sup>5</sup>

<sup>4</sup> Alínea a) e b) do art.º 5 do decreto-lei nº 67/98 de 26 de Outubro – Lei da proteção de Dados Pessoais.

<sup>5</sup> Alínea c) e e) do art.º 5 do decreto-lei nº 67/98 de 26 de Outubro – Lei da proteção de Dados Pessoais.

O tratamento de dados pessoais só poderá ser efetuado se o titular/representante legal tiver dado seu consentimento informado, por escrito.

Ainda, a instituição possui autorização da Comissão Nacional da Proteção de Dados para tratamento automatizado de Dados pessoais<sup>6</sup> com a finalidade de gestão de recursos humanos, estando em análise a autorização, pela mesma entidade, para o tratamento automatizado de dados pessoais com a finalidade de gestão de utentes.

### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor imediatamente após a sua aprovação em reunião de Direção e é aplicável a todas as partes envolvidas, substituindo o Regulamento anteriormente em vigor.

Aprovado em reunião de Direção a \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A Presidente da Direção

---

Eng.<sup>a</sup> Maria Madalena Henriques Cerveira

---

<sup>6</sup> Autorização n° 4907/13 do processo n° 2190/2012.

**Controlo de versões**

Versão	000			
Elaborado por	SGQ			
Aprovado por	Direção			
Disseminação	Resp. SGQ	Meio:Placard/Ecrã touch/Pessoalmente	Destinatários:Clientes/Significativos/todas as partes interessadas	Em: Junho 2011
Entrada em vigor	Junho 2011			
Próxima revisão	Sempre que se justifique			

Versão	001			
Elaborado por	SGQ			
Aprovado por	Direção			
Disseminação	Resp. SGQ	Meio:Placard/Ecrã touch/Pessoalmente	Destinatários:Clientes/Significativos/todas as partes interessadas	Em: Julho 2012
Entrada em vigor	Julho 2012			
Próxima revisão	Sempre que se justifique			

Versão	002			
Elaborado por	Ana Cristina Góis e Elisa Maria Lemos			
Aprovado por	Direção			
Disseminação	Resp. SGQ	Meio:Placard/Ecrã touch/Pessoalmente	Destinatários:Clientes/Significativos/todas as partes interessadas	Em: Janeiro de 2013
Entrada em vigor	Janeiro de 2013			
Próxima revisão	Sempre que se justifique			

Versão	003			
Elaborado por	Ana Cristina Góis, Maria Alexandra Neves e Marisa Pinto			
Aprovado por	Direção			
Disseminação	Resp. SGQ	Meio:Placard/Ecrã touch/Pessoalmente	Destinatários:Clientes/Significativos/todas as partes interessadas	Em: Maio de 2015
Entrada em vigor	Maio de 2015			
Próxima revisão	Sempre que se justifique			

Versão	004			
Elaborado por	Ana Cristina Góis, Maria Alexandra Neves			
Aprovado por	Direção			
Disseminação	Resp. SGQ	Meio:Placard/Ecrã touch/Pessoalmente	Destinatários:Clientes/Significativos/todas as partes interessadas	Em: Abril de 2016
Entrada em vigor	Maio de 2016			
Próxima revisão	Sempre que se justifique			