

REGULAMENTO INTERNO

**CACI – Centro de Atividades e
Capacitação para a Inclusão – Centro
Ana Sullivan**



Índice

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS | 4 |
| Âmbito de Aplicação | 4 |
| Legislação Aplicável | 4 |
| Destinatários e Objetivos | 4 |
| Áreas de Intervenção e Serviços..... | 6 |
| Contrato de prestação de Serviços..... | 6 |
| CAPÍTULO II - REGRAS DE FUNCIONAMENTO | 7 |
| Horário de Funcionamento | 7 |
| Refeições | 7 |
| Apoio nos cuidados de higiene pessoal..... | 7 |
| Saúde..... | 8 |
| Atividades ocupacionais | 8 |
| Atividades terapêuticas..... | 9 |
| Atividades de interação com o meio..... | 9 |
| Atividades Internas e Externas..... | 10 |
| Outros serviços..... | 10 |
| CAPÍTULO III - DIREITOS E DEVERES..... | 10 |
| Direitos e deveres dos utentes/familiares/representantes legais..... | 10 |
| Direitos e deveres da Instituição..... | 12 |
| Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais..... | 13 |
| Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente | 14 |
| Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador.. | 14 |
| Livro de Reclamações | 14 |
| CAPÍTULO IV - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES..... | 14 |
| Condições de candidatura | 14 |

| | |
|--|-----------|
| Critérios de priorização de candidatura | 15 |
| Lista de candidatos..... | 15 |
| Documentos a entregar | 15 |
| Acolhimento de novos Utentes | 16 |
| Inadaptação do utente durante o acolhimento | 16 |
| Processo Individual do Utente | 16 |
| CAPÍTULO V – COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO..... | 17 |
| Comparticipação do Serviço Prestado..... | 17 |
| Pagamento da Participação/ Mensalidade..... | 17 |
| Tabela de Participações/Cálculo de Mensalidades..... | 18 |
| Prova dos rendimentos e despesas..... | 20 |
| Revisão da Participação familiar..... | 20 |
| CAPÍTULO VI - RECURSOS | 20 |
| Pessoal | 20 |
| Direção / Coordenação Técnica | 20 |
| CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS..... | 20 |
| Alterações ao presente regulamento | 21 |
| Integração de lacunas | 21 |
| Entrada em vigor | 21 |

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

A AADID (Associação dos Amigos das Deficiências Intelectuais e Desenvolvimentais), tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 01/07/2018 e seu alargamento para 28 utentes em 05/02/2020, para a resposta social de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, doravante designada por CACI. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

O CACI é uma resposta social que visa a valorização pessoal e a integração social de pessoas com deficiência intelectual e incapacidade grave, permitindo o desenvolvimento possível das suas capacidades, sem vinculação a exigências de rendimento profissional ou de enquadramento normativo de natureza jurídico-laboral, e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação: Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Decreto-Lei 23/2021, de 23 de março, portaria 70/2021, de 26 de março vem substituir o Decreto-Lei 18/89, de 11 de janeiro que foi revogado;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março na sua atual redação - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

NORMA 3ª

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do CACI as pessoas com deficiência e incapacidade grave, de 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 socio profissional.
2. São objetivos do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão:

- a) Estimular e facilitar o desenvolvimento possível das capacidades remanescentes das pessoas com deficiência grave;
- b) 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;
- c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- d) Facilitar o encaminhamento da pessoa com deficiência, sempre que possível, para programas adequados de integração socioprofissional;
- e) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia, independência do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular;
- f) 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;
- g) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- h) 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);
- i) 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 4ª

Princípios Orientadores

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 participação, que implica o direito das pessoas com deficiência a participar de forma plena e efetiva na sociedade em condições de igualdade com os demais cidadãos e cidadãs;

- e) 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, dentro das suas possibilidades;
- f) 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;
- g) 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;
- h) 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 a 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 5ª

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 (sempre que possível);

2 - O CACI presta, designadamente, os seguintes serviços:

- a) Alimentação;
- b) Cuidados gerais de Saúde e Higiene;
- c) Promoção e desenvolvimento do bem-estar físico, emocional, psíquico e social;
- d) Atividades Estritamente Ocupacionais;
- e) Atividades Físicas;
- f) Atividades constantes do PII (Plano de Inclusão Individual) do utente.
- g) Apoio na capacitação dos cuidadores informais.

NORMA 6ª

Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito o contrato de prestação de serviços com o utente e/ou seus familiares/representantes legais, onde constem os direitos e obrigações das partes, os serviços e atividades contratualizados, o valor da mensalidade ou da comparticipação familiar e as condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.

1. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

CAPÍTULO II - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 7ª

Horário de Funcionamento

1. O CACI funciona das 8.30 às 17.30 horas, de segunda a sexta-feira, encerrando aos sábados e domingos, feriados nacionais e municipais, dias santos, dias 24, 26 e 31 de dezembro, terça-feira de Carnaval, segunda-feira de Páscoa.
2. Se o CACI necessitar de fechar por motivos justificados, serão os familiares/representantes legais avisados com a devida antecedência.

NORMA 8ª

Refeições

1. No CACI, serão servidas as seguintes refeições:
 - a) Reforço do pequeno-almoço (manhã);
 - b) Almoço;
 - c) Lanche (tarde).
2. O CACI assegura, sempre que possível, dietas alimentares mediante declaração médica comprovativa para o efeito.
3. As ementas são afixadas semanalmente em local visível.
4. Não é permitida a receção de alimentação confeccionada fora do CACI, com exceção de dietas especiais prescritas pelo médico, opção religiosa/cultural ou em ocasiões festivas.

NORMA 9ª

Apoio nos cuidados de higiene pessoal

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene, sempre que tal se justifique.

NORMA 10ª**Saúde**

1. A vigilância médica do utente é da responsabilidade dos familiares/representantes legais.
2. O CACI compromete-se a manter a confidencialidade e sigilo das informações de saúde.
3. O CACI poderá recusar a presença de utentes portadores de doença infectocontagiosa na fase ativa de contágio.

Sempre que os utentes faltarem três dias consecutivos pelo motivo anterior, só poderão regressar à frequência do CACI mediante a apresentação de declaração médica comprovativa do seu bom estado de saúde.

4. A medicação de carácter temporário ou permanente é administrada de acordo com a prescrição, declaração médica ou solicitação por escrito e assinada pelos responsáveis legais.
5. A administração da medicação e a prestação de cuidados em situações de doença súbita (febre, dores de cabeça, diarreia...) ocorre mediante autorização expressa dos responsáveis legais.
6. Em situações de acidente devem ser:
 - a) Prestados os primeiros socorros;
 - b) Chamar o INEM, sempre que justificável;
 - c) Informar os familiares/representantes legais que se devem dirigir à estrutura ou ao hospital onde o utente foi assistido;
 - d) Como cada utente terá um seguro de acidentes pessoal, em caso de acidente, deverá ser preenchida a respetiva participação do sinistro.
 - e) As condições do seguro devem estar expostas em local acessível.
7. A participação de atividades de esforço físico e /ou desportivas, terão que ser autorizadas através de declaração dos representantes legais.
8. É aconselhável que quando o utente vai a uma consulta médica, a Diretora Técnica seja informada do resultado da mesma.

NORMA 11ª**1. Atividades Ocupacionais****a) Desenvolvimento pessoal**

- Desenvolvimento de competências pessoais e sociais;
- Melhoramento de competências de autocontrolo e interação social;
- Cumprir regras básicas de higiene e arranjo pessoal;
- Identificação e cumprimento de regras básicas de segurança;
- Desenvolvimento de atividades académico-funcionais.

b) Desenvolvimento de bem-estar

- Promover a gestão emocional;
- Desenvolver a auto valorização, autoestima e conhecimento próprio;
- Desenvolver atividades de vida diária e de autocuidados;
- Adquirir conhecimentos básicos de jardinagem;
- Adquirir conhecimentos básicos de carpintaria;
- Adquirir conhecimentos na área dos têxteis;
- Adquirir conhecimentos na área da culinária;
- Desenvolver competências motoras, desportivas e de lazer.

2. Atividades Terapêuticas**Desenvolvimento pessoal e social**

- Desenvolver atividades de vida diária e de autocuidados;
- Melhorar o controlo do comportamento;
- Melhorar competências de autocontrolo e interação social;
- Desenvolver competências pessoais e sociais;
- Promover a gestão emocional;
- Desenvolver da autovalorização, autoestima e conhecimento próprio;
- Desenvolvimento de competências motoras e desportivas adaptadas.

3. Atividades de interação com o meio**Desenvolvimento pessoal e social – Inclusão Social**

- Inclusão social;
- Promover a ocupação e a participação social;
- Desenvolver de competências pessoais e sociais;
- Melhorar das competências de autocontrolo e interação social;
- Promover da gestão emocional.

A programação de atividades ao exterior, é da responsabilidade da direção técnica.

- É sempre necessária a autorização dos familiares/representantes legais dos utentes quando são efetuados passeios ou deslocações.
- Quando os passeios ou deslocações impliquem gastos superiores às verbas disponíveis pela instituição, será pedida a colaboração do cliente ou seu representante legal. Em qualquer circunstância, a instituição comunicará com antecedência a realização dos mesmos, bem como qualquer outra alteração ou comparticipação extra.
- Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

NORMA 12ª

Atividades Internas e Externas

Para o normal funcionamento das atividades internas e externas, torna-se necessário o cumprimento das seguintes regras:

- a) A instituição deve ser informada, com pelo menos 3 dias úteis de antecedência, sempre que o cliente planeie não frequentar o CACI;
- b) Deve ser apresentada justificativa médica sempre que, por motivo de doença, o cliente se veja impedido de participar nalguma atividade, mesmo que continue a frequentar o CACI;
- c) A hora de chegada do cliente ao CACI tem de respeitar o horário de início das atividades que frequenta, caso contrário poderá não ser integrado nas mesmas;
- d) O cliente deve vir munido com o material necessário à realização de cada atividade (roupa, calçado, produtos de higiene, etc.), conforme solicitado no início de cada ano letivo;
- e) O cliente deve apresentar-se com as condições de higiene e asseio adequadas à realização de cada atividade.

NORMA 13ª

Outros serviços

O CACI poderá proporcionar atividades complementares, que serão pagas diretamente aos respectivos prestadores de serviços.

CAPÍTULO III - DIREITOS E DEVERES

NORMA 14ª

Direitos e deveres dos utentes/familiares/representantes legais

1. São direitos dos utentes/familiares/ representante legal:
 - a) Ter conhecimento dos seus direitos na instituição;
 - b) Ser respeitado pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - c) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais, políticas e orientações sexuais;
 - d) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais;
 - e) Celebrar um PII, que consubstancie o projeto de vida no CACI, subscrito, sempre que possível pelo próprio, pela sua família e/ou representante legal;
 - f) Consultar o seu PII e solicitar a sua revisão.
 - f) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - g) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - h) Ter acesso à ementa semanal;

- i) Ser garantida a inviolabilidade da correspondência;
 - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - k) Articular com serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - l) Auferir uma compensação monetária, sempre que sejam desenvolvidas as atividades previstas nas alíneas d) e e) do n.º 2 do artigo 8.º, paga nos termos previstos no artigo 19.º;
 - m) Dispor de seguro de acidentes pessoais, sempre que sejam exercidas atividades socialmente úteis e/ou atividades de qualificação para a inclusão social e profissional;
 - n) Aceder a transporte para os locais onde é exercida a atividade e respetivo regresso, bem como de outras deslocações imprescindíveis relacionadas com as atividades, sempre que a utilização da rede pública de transportes seja incompatível com a autonomia da pessoa com deficiência ou por indisponibilidade de oferta da rede de transportes;
2. São deveres dos utentes/familiares/ representantes legais:
- a) Colaborar com a equipa do CACI na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
 - b) Ser assíduo e pontual;
 - c) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do CACI e os dirigentes da Instituição;
 - d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CACI, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
 - i) Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a instituição fornece. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os responsáveis legais devem assumir a responsabilidade da reparação dos mesmos;
 - j) Em caso de danos materiais como óculos, aparelhos auditivos, ou peças de vestuário, entre outros, os responsáveis legais devem custear as despesas inerentes ao seu arranjo ou substituição;
 - k) Providenciar todo o equipamento para a prática das atividades desportivas ou outras, que deverá ser devidamente identificado. A falta do mesmo impossibilita a participação do utente nessas atividades.

NORMA 15ª**Direitos e deveres da Instituição**

1. São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos familiares/representantes legais no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Suspender este serviço, sempre que os utentes, 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

2. São deveres da instituição:

- a) Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos familiares ou representantes legais dos utentes;
- g) Celebrar, executar e acompanhar o PII da pessoa com deficiência;
- h) Obter a prévia autorização, por escrito, da pessoa com deficiência, da sua família e/ou representante legal, para a realização da avaliação técnica das capacidades, funcionalidade e potencialidades;
- i) Assegurar o direito de participação e de autodeterminação da pessoa com deficiência, bem como da sua família e/ou representante legal, na definição do seu projeto de vida, que se consubstancia na celebração do PII;
- j) Encaminhar, com base nos resultados da avaliação técnica, as pessoas com deficiência que reúnam condições para desenvolver as diferentes atividades;

- e) Zelar para que o desenvolvimento das atividades não prejudique a saúde e segurança, nem coloque em risco a integridade física das pessoas com deficiência;
- k) Acompanhar, monitorizar e avaliar a execução e o desenvolvimento das atividades previstas no PII, designando para esse efeito um técnico de referência;
- l) Elaborar relatório sobre o acompanhamento e avaliação do impacto das atividades no desenvolvimento pessoal, social e profissional da pessoa com deficiência, o qual fará parte integrante do respetivo PII, com a periodicidade máxima de um ano;
- m) Manter os processos dos utentes atualizados;
- n) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- o) Garantir o cumprimento da visão, missão e valores da Instituição;
- p) Informar e esclarecer sobre os serviços existentes e disponibilizados pela Instituição;
- q) Rececionar a apresentação de sugestões e reclamações apresentadas pelos familiares ou representante legal do utente, relativamente aos assuntos que lhes digam respeito, e providenciar a resposta às mesmas;
- r) Proporcionar o acesso dos familiares/representantes legais à informação pessoal do utente, quando solicitado, e facilitar alterações propostas, no âmbito da prestação de serviços;
- s) Promover a participação dos utentes e familiares/representantes legais de forma a terem voz ativa nas dinâmicas e decisões.

3. A instituição gestora do CACI obriga-se, no âmbito do desenvolvimento das atividades previstas nas alíneas d) e e) do n.º 2, do artigo 8.º, ainda a:

- a) Celebrar um seguro de acidentes pessoais;
- b) Assegurar o transporte para os locais onde é exercida a atividade e respetivo regresso, bem como de outras deslocações imprescindíveis relacionadas com as atividades, sempre que a utilização da rede pública de transportes seja incompatível com a autonomia da pessoa com deficiência ou por indisponibilidade de oferta da rede de transportes.

NORMA 16ª

Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

A AADID – Centro Ana Sullivan valoriza a privacidade e a proteção de dados pessoais, adotando práticas e medidas no domínio da recolha, da segurança e da proteção de dados pessoais, respeitando os princípios aplicáveis à proteção de dados, como assegura o cumprimento do disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

A AADID rege-se pelas normas do RGPD, na sua atual redação, que se encontra completo no Manual dos procedimentos internos de proteção de dados da Instituição.

NORMA 17ª**Interrupção da Prestação de Cuidados por iniciativa do Cliente**

A interrupção de prestação de cuidados por iniciativa do cliente, deverá ser efetuado com aviso prévio, de pelo menos 30 dias, através de carta dirigida à Direção e entregue nos serviços da Associação.

NORMA 18ª**Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador**

1. São condições de cessação:

- a) Não adaptação do utente;
- b) Insatisfação das necessidades do utente;
- c) Mudança de residência;
- d) Incumprimento das cláusulas contratuais.

A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato ou por morte do utente.

3. Por denúncia, o familiar ou representante legal do utente tem de informar a Instituição, 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

NORMA 19ª**Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a associação possui um livro de reclamações e dispõe ainda de um livro de elogios, ambos poderão ser solicitados. O livro de reclamações também consta no site da AADID.

CAPÍTULO IV - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**NORMA 20ª****Condições de candidatura**

São condições de candidatura à resposta social:

- a) Ser portador de uma deficiência e incapacidade grave;
- b) Ter idade igual ou superior a 18 anos e não reunir as condições para aplicabilidade do regime de emprego protegido;
- c) Residir de preferência na área geográfica do CACI.

NORMA 21ª

Critérios de priorização de candidatura

Consideram-se candidatos, todas as pessoas que reúnam as condições acima referidas e pretendam inscrever-se na lista de candidatos, existente na instituição, tendo para o efeito de realizar com marcação prévia.

Na admissão dos candidatos, serão considerados como critérios de priorização:

1. Carência económica e social;
2. Fragilidades e limitações da estrutura familiar;
3. Frequência de outra valência dentro da AADID;
4. Grau de adequação das respostas às necessidades do utente;
5. Grau de dependência do utente.
6. Tempo de espera na lista de candidatos.
7. Frequência da resposta social CACI em vaga não protocolada.

A pontuação a atribuir a cada critério é de 0 (zero) a 2 (dois).

NORMA 22ª

Lista de candidatos

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica (constituída por três profissionais designados para o efeito), a quem compete elaborar um relatório de análise e hierarquização de candidatos, que será submetido a homologação da Direção da associação.
2. Da decisão da Direção, que deve ser tomada em prazo razoável, será dado conhecimento, por escrito, ao cliente, no prazo de 30 dias.

NORMA 23ª

Documentos a entregar

Em caso de admissão, o cliente deverá apresentar a seguinte informação:

- a) Os dados necessários que constam do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário, do Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário; e do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- b) Fotografias;
- c) Declaração comprovativa de rendimentos: IRS/IRC, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição convencionou um montante de comparticipação, até ao limite da comparticipação familiar máxima.

d) Documentos comprovativos das despesas fixas do cliente ou do agregado familiar, que será feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos (valor do imposto sobre o rendimento, valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição de habitação, encargos médios mensais com transportes públicos e as despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica);

A Direção da AADID reserva-se o direito de não admitir em vaga comparticipada os utentes que não façam prova dos documentos referidos.

e) Relatórios médicos/técnicos que identifiquem a medicação, limitação à prática desportiva, cuidados a ter e outros elementos relevantes;

f) Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;

g) Em situações especiais, pode ser solicitada certidão da sentença judicial, que regule o poder parental ou determine a tutela/curatela;

h) Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos comprovativos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

NORMA 24ª

Acolhimento de novos Utes

O período de acolhimento e adaptação do utente é acordado com o familiar/ representante legal, não devendo ser superior a 30 dias. O processo de integração do utente é preponderante para o êxito da prestação do serviço.

NORMA 25ª

Inadaptação do utente durante o acolhimento

Se durante este período o utente não se adaptar, deverá ser realizada uma avaliação pela equipa técnica, identificando os indicadores que se encontram a influenciar a sua não adaptação/integração, e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, alterações. Se a situação de inadaptação persistir, o familiar/ representante legal do utente poderá proceder à rescisão do respetivo contrato.

NORMA 26ª

Processo Individual do Ute

O Processo Individual do Ute é constituído pelo conjunto de documentos que o caracterizam, iniciando-se com a Ficha de Candidatura. Deste processo fazem parte, entre outros, os seguintes documentos:

a) Ficha de inscrição;

b) Ficha de Avaliação Inicial

c) Data de Admissão

- d) Ficha de Avaliação Diagnóstica e Relatório Social
 - e) Relatórios Médicos e Administração Terapêutica
 - f) Relatórios Multidisciplinares
 - g) Plano Individual de Inclusão (P.I.I.)
 - h) Registo das Compensações Monetárias
 - i) Plano Individual de Transição (P.I.T.)
 - j) Contrato de Prestação de Serviços e Comparticipação Familiar
 - k) Registo de Período de Ausências e Situações Anómalas
 - l) Apólice de Seguro de Acidentes Pessoais
 - m) Outros Documentos (Autorizações, Termos de Responsabilidade e Outros)
 - n) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos (p. ex. documento de rescisão do contrato).
- O Processo Individual do Utente será arquivado na organização, em local próprio e disponível à equipa técnica, mas sempre em condições que garantam a confidencialidade da informação nela contida.

CAPÍTULO V – COMPARTICIPAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO

NORMA 27^a

Comparticipação do Serviço Prestado

1. A frequência do CACI é prestada mediante o pagamento de uma comparticipação familiar, definida nos moldes do disposto nas normas 26^a, 27^a, 28^a e 29^a.

NORMA 28^a

Pagamento da Comparticipação/ Mensalidade

1. O pagamento da Comparticipação/Mensalidade estabelecida, deverá ser efetuada, impreterivelmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, por transferência ou em numerário, na secretaria da instituição.
2. Caso se verifique um atraso superior a um mês no pagamento da mensalidade, o responsável pelo utente incorre na aplicação de multa de 10% sobre o valor da mensalidade, até aos 60 dias. Acima deste prazo, poder-se-á proceder à rescisão do Contrato de Prestação de Serviços.
3. Em caso de ausência transitória por mais de 15 dias seguidos, devido a doença ou impedimento médico devidamente justificado, a comparticipação familiar terá uma redução de 10%.

NORMA 29ª**Tabela de Comparticipações/Cálculo de Mensalidades**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento, para os utentes ao abrigo do acordo de cooperação é determinada de forma proporcional per capita do utente, de acordo com o previsto no anexo da Portaria 218-D/2019 de 15 de julho. O valor mensal da comparticipação familiar no CACI, é determinado pela aplicação da percentagem **de 42%**, sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

O valor das comparticipações é fixado anualmente pela Direção da AADID.

2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento “*per capita*” mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

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

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) As despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

6. A comparticipação familiar, nas vagas não abrangidas em acordo de cooperação é de livre fixação, com limite máximo igual ao valor do custo médio real do utente verificado na resposta social, tal como o previsto no Compromisso de Cooperação 2017-2018.

7. Para salvaguarda de privacidade dos dados financeiros relativos ao utente, nomeadamente o cálculo da mensalidade, encontram-se em processo próprio na secretaria, em local de acesso restrito.

NORMA 30^a

Prova dos rendimentos e despesas

1. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
3. A Direção da IPSS reserva-se o direito de não admitir em vaga participada os utentes que não façam prova dos documentos atrás referidos.

NORMA 31^a

Revisão da Participação familiar

1. As participações familiares são revistas anualmente em setembro, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

CAPÍTULO VI - RECURSOS

NORMA 32^a

Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao CACI encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, a formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

NORMA 33^a

Direção / Coordenação Técnica

A Direção/Coordenação Técnica deste CACI compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 34ª

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do CACI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 35ª

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 36ª

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor em janeiro de 2024

A Direção,