



REGULAMENTO INTERNO

Centro de Atividades Ocupacionais

Lista de Revisões

Revisão N.º	Tipo de Revisão	Página (s)	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	Novembro de 2015
1	Revisão Global	Todas	Julho de 2017
2	Revisão Global	Todas	Agosto de 2018



Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Norma I – Âmbito de Aplicação	3
Norma II – Legislação Aplicável.....	3
Norma III – Objetivos do Regulamento.....	3
Norma IV - Objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais	4
Norma V – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas.....	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	5
Norma VI – Condições de Admissão.....	5
Norma VII – Critérios de Hierarquização e aprovação dos candidatos	5
Norma VIII – Candidatura	5
Norma IX – Admissão.....	6
Norma X – Listas de Espera	6
Norma XI – Acolhimento	7
Norma XII – Processo Individual do Utente.....	7
CAPÍTULO III – SISTEMA DE COMPARTICIPAÇÕES	8
Norma XIII – Pagamento da Mensalidade	8
Norma XIV - Tabela de Comparticipações/Preçário da Mensalidade.....	8
Norma XV – Tabela das Comparticipações	9
CAPÍTULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
Norma XVI – Instalações	9
Norma XVII – Horários de Funcionamento	9
Norma XVIII – Alimentação	10
Norma XIX – Administração Terapêutica.....	10
Norma XX – Cuidados em situação de emergência.....	10
Norma XXI – Transportes	10
Norma XXII – Passeios ou Deslocações	10
Norma XXIII – Quadro de Pessoal / Direção Técnica	11
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES	11
Norma XXIV – Direitos e Deveres dos Utentes	11
NORMA XXV – Direitos e Deveres dos representantes legais.....	12
Norma XXVI – Direitos e Deveres da Instituição	13
Norma XXVII – Interrupção da Prestação de Serviços.....	14
Norma XXVIII – Procedimento nas Ausências	14
Norma XXIX – Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador	14
Norma XXX – Contrato	14
NORMA XXXI – Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios.....	14
NORMA XXXII – Livro de registo de ocorrências.....	15



Norma XXXIII – Dados pessoais	15
Norma XXXIV – Política de Privacidade.....	15
CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS	15
Norma XXXV – Alterações ao Regulamento	15
Norma XXXVI – Integração de Lacunas	16
Norma XXXVII - Disposições Complementares.....	16
Norma XXXVIII – Entrada em Vigor, Aprovação, Edição e Revisões.....	16



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I – Âmbito de Aplicação

A Santa Casa da Misericórdia de Tarouca é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na Rua S. Miguel, 3610-143 Tarouca, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, desde novembro de 2015, para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais (CAO).

Norma II – Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto de lei no 172 A/2014, de 14 de novembro – aprova os estatutos das IPSS;
- b) Portaria nº 196- A/2015, 1 de julho - 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 das repostas sociais, em conformidade com o subsistema da ação social;
- c) Decreto de lei no 64/2007 alterado e republicado pelo decreto de lei n 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;
- d) RGPD - Regulamento (UE) n.º 2016/679, 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;
- e) Protocolo de cooperação em vigor;
- f) Circulares de orientação técnica acordadas de CNAAPAC;
- g) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS;
- h) Despacho nº 52/SESS/90 de 16 de julho 1990 - regulamenta a implantação, criação e funcionamento dos serviços e equipamentos que desenvolvem atividades de apoio ocupacional a deficientes.

Norma III – Objetivos do Regulamento

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos Utentes e demais interessados;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- 3. Promover a participação ativa dos Utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.



Norma IV - Objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais

1. Promover condições de bem-estar e qualidade de vida, nas suas várias dimensões, adequadas às necessidades dos Utentes;
2. Proporcionar aos Utentes a aprendizagem e/ou manutenção de competências, de forma a aumentar a sua autonomia pessoal e social;
3. Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos Utentes e Famílias;
4. Promover a participação na definição do seu projeto de vida, numa lógica de autodeterminação e autorrepresentação;
5. Privilegiar a interação com a família, significativos e com a comunidade envolvente, no sentido de otimizar os níveis de atividade e de participação social;
6. Contribuir para a promoção de uma sociedade inclusiva.

Norma V – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O CAO assegura a prestação dos seguintes serviços (constam no contrato de prestação de serviços):
 - a) Alimentação – contemplam o almoço e o lanche que são assegurados nas instalações do CAO;
 - b) Cuidados de higiene pessoal e apoio na alimentação (quando o Utente se encontrar impossibilitado de por si só as realizar);
 - c) Apoio técnico e terapêutico nos planos físicos, psíquico e social;
 - d) Transporte para as atividades desenvolvidas;
 - e) Administração da terapêutica;
 - f) Apoio familiar e social;
2. O CAO tendo em conta as necessidades e interesses dos Utentes promove as seguintes atividades (que constam no plano de individual do utente):
 - a) Atividades de desenvolvimento pessoal e social;
 - b) Atividades socialmente úteis;
 - c) Atividades de inclusão;
 - d) Atividades lúdicas e recreativas;
 - e) Atividades de estimulação sensorial;
 - f) Atividades socioculturais e desportivas.



CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Norma VI – Condições de Admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Ser portador de deficiência ou incapacidade;
2. Ter idade igual ou superior a 16 anos e não reunir as condições para a aplicabilidade do regime de emprego protegido.
3. Grau de adequabilidade da resposta às necessidades e especificidades da pessoa com deficiência ou incapacidade.
4. Existência de vaga.
5. Ausência de retaguarda familiar e ou condições sociofamiliares impeditivas de um satisfatório desenvolvimento Biopsicossocial.

Norma VII – Critérios de Hierarquização e aprovação dos candidatos

A admissão do utente será feita de acordo com os seguintes critérios:

Critérios	Ponderação
Pessoa social e economicamente mais desfavorecida e em situações sociais de risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento	30%
Grau de Deficiência ou Incapacidade	30%
Falta de apoio familiar ou outro e/ou isolamento social ou geográfico	20%
Residir no Concelho de Tarouca	10%
Condições habitacionais visivelmente inadequadas à sua condição que impossibilitem a permanência no domicílio, mesmo com apoio domiciliário	10%
Total	100%

Norma VIII – Candidatura

- 1.O candidato a utente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de atendimento que constitui parte integrante do processo de Utente devendo fazer prova das declarações efetuadas.
2. O período de candidatura decorre todo ano, em dias úteis das 9:30h às 12h e das 14h às 18h na secretaria geral da Instituição.
3. Para efeito de candidatura é disponibilizado ao Utente informação sobre a organização e serviços; Regulamento Interno da Resposta social e técnico da organização para contacto.



4. O Processo de candidatura obedece aos seguintes procedimentos:
- Atendimento;
 - Avaliação de admissibilidade;
 - Hierarquização e aprovação de candidatos;
5. Entrega de dados ou cópia dos seguintes documentos:
- Cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade, Cartão de Cidadão, Cartão de Utente Sistema Nacional de Saúde ou subsistemas, e cartão de Beneficiário da Segurança Social; Cartão de Contribuinte;
 - Boletim de Vacinas e Relatório médico, comprovativo da situação clínica do Utente;
 - Comprovativo dos rendimentos do Utente e agregado familiar (IRS; Declaração de Pensões);
 - Declaração assinada pelo Utente ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do Utente.
6. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma IX – Admissão

- Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete avaliar o cumprimento das condições de admissão.
- Aquando da abertura de vaga, o responsável técnico elabora a proposta de admissão e submete-a à decisão da Mesa administrativa.
- Da decisão, se o candidato a utente é admissível ou não admissível, será dado conhecimento no prazo de 30 dias.

Norma X – Listas de Espera

- Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao candidato a Utente e significativo, bem como a posição que ocupa em lista de espera.
- O CAO procede, anualmente, à atualização da lista de candidatos, contactando-se os mesmos para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar nesta resposta social.
- São critérios de exclusão da lista de espera:
 - Manifestação de interesse;
 - Falecimento.



Norma XI – Acolhimento

1. O processo de acolhimento no CAO obedece aos seguintes procedimentos:

- a) Elaboração de uma avaliação de diagnóstico;
- b) Elaboração do plano de acolhimento, cuja duração não deve ser superior a 30 dias;

2. No ato de acolhimento do Utente executam-se as seguintes tarefas:

- a) Receção pelo Diretor Técnico ou, em sua substituição, um elemento da equipa técnica;
- b) Realização de visita guiada às instalações (se ainda não tiver ocorrido);
- c) Apresentação à equipa de colaboradores e Utentes do CAO;
- d) Apresentação às restantes áreas organizacionais da organização;
- e) Recordar ao utente, sempre que necessário, as regras de funcionamento do CAO e os direitos e deveres das partes;
- f) Elaboração de síntese informativa onde constam informações relevantes relacionadas com o utente. Estas informações são transmitidas aos colaboradores responsáveis pela execução desses cuidados.

Norma XII – Processo Individual do Utente

O CAO compromete-se a elaborar o Processo Individual de cada utente e que se organiza da seguinte forma:

Dossier Administrativo:

- ∴ Ficha de Atendimento;
- ∴ Contrato de Prestação de Serviços;
- ∴ Ficha de Calculo de Mensalidade;
- ∴ Documentos Comprobativos dos Rendimentos;
- ∴ Documentos comprobativos da existência de despesas fixas;
- ∴ Documentos Pessoais, tais como: Cartão de Cidadão da Criança, ou documentação equivalente;
- ∴ Ficha de Contatos.

Dossier Individual:

a) CANDIDATURA

- Ficha de inscrição/atendimento e documentos anexos (cartão de cidadão, NIF, NISS, nº utente, etc.);
- Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
- Relatório Técnico.



- b) ACOLHIMENTO
 - Registo de bens e pertences;
 - Programa e avaliação do acolhimento;
 - Autorizações;
 - Documentos.
- c) INTERVENÇÃO INDIVIDUAL
 - FAD (Ficha de avaliação diagnóstica);
 - PIC (Plano individual de cuidados)
 - RIC (Registo individual de cuidados)
- d) PLANO INDIVIDUAL
 - PI (Plano individual);
 - Monitorização/ revisão do PI;
 - Avaliação do PI.
- e) SITUAÇÃO CLÍNICA
 - Relatórios médicos;
 - Outros documentos.
- f) ATIVIDADES DE INTERVENÇÃO/SERVIÇOS
- g) REGISTOS DE OCORRÊNCIAS/CONTATOS COM FAMILIARES
- h) OUTROS

CAPITULO III – SISTEMA DE COMPARTICIPAÇÕES

Norma XIII – Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: de 1 a 8 de cada mês, na Secretaria da Instituição.

Norma XIV - Tabela de Participações/Preçário da Mensalidade

1. As participações familiares são calculadas de acordo com a legislação/acordos em vigor.
2. De acordo com o disposto na circular normativa n.º 4 de 16/12/2014 da Direção de Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC= Rendimento per capita



RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. As mensalidades serão atualizadas anualmente de acordo com o aumento anual de rendimento do Utente e/ou do seu agregado familiar e sempre que se verifique alteração de rendimentos.
4. As despesas com fraldas, medicamentos, pagamentos de honorários de médicos especialistas, deslocações em ambulâncias não estão incluídas na mensalidade sendo suportadas pelos Utentes e/ou responsáveis.
5. As ausências iguais ou superiores a 15 dias seguidos, desde que comunicadas, dão origem á diminuição de 25% da mensalidade de acordo com os normativos em vigor.

Norma XV – Tabela das Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar e no valor de 35 %.
2. Caso o Utente necessite de transporte efetuado pela Instituição para o CAO e vice-versa, acresce à mensalidade um valor fixo estabelecido:

Utentes cujo domicilio se situe até 5 Km das instalações do CAO	25,00 €
Utentes cujo domicilio seja superior a 5 Km das instalações do CAO	50,00 €

CAPÍTULO IV – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Norma XVI – Instalações

O CAO está sediado na AV. Vice-Almirante Saavedra, freguesia e concelho de Tarouca.

Norma XVII – Horários de Funcionamento

1. O CAO funciona 12 meses por ano, nos dias úteis de segunda a sexta-feira das 9h00 às 18h30;
2. O CAO encerra ao fim de semana, dias de feriado nacional e local e nos dias em que a direção conceder tolerância de ponto. Os utentes e família serão informados atempadamente e afixados os dias de encerramento no hall de entrada da Resposta Social.



3. O horário de visitas aos Utentes de CAO é das 14h às 16h. Este horário poderá ser ajustado a cada caso e com a autorização da Diretora Técnica.

Norma XVIII – Alimentação

1. São fornecidas as seguintes refeições diárias: almoço e lanche;
2. A elaboração das ementas é da responsabilidade da Dietista/Nutricionista da Instituição de acordo com as necessidades dos Utentes e orientações médicas.
3. As ementas são afixadas para que os Utentes e familiares delas tomem conhecimento.
4. Sempre que existam orientações médicas relativamente à dieta alimentar do utente, devem fazer chegar à Instituição o respetivo documento.

Norma XIX – Administração Terapêutica

1. Os responsáveis pela administração terapêutica devem seguir o cronograma que se encontra em sua posse em dossier próprio.
2. A medicação e indicação terapêutica / informação genérica consta do processo individual do utente.

Norma XX – Cuidados em situação de emergência

Em caso de acidente ou urgência contacta-se o 112 e informa-se o representante do utente.

Norma XXI – Transportes

1. A família efetuará as diligências necessárias para os seus Utentes beneficiarem de transporte público para efetuarem as deslocações de e para as Instalações de CAO.
2. O CAO disponibiliza colaboradores para acompanharem os Utentes na chegada e partida em transporte público.
3. Aos Utentes que não beneficiem de transporte público ou não possuam autonomia para tal, poderá a Instituição garantir o transporte, dentro dos limites do concelho, mediante acordo com os significativos.
4. O cronograma de transporte está afixado nas instalações da resposta social.

Norma XXII – Passeios ou Deslocações

1. Passeios ou deslocações extra atividades regulares carecem de autorização escrita dos significativos.
2. Os Utentes serão sempre acompanhados por colaboradores em todas as deslocações.



Norma XXIII – Quadro de Pessoal / Direção Técnica

1. O quadro de colaboradores 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, estagiários e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor;
2. À Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do Despacho Normativo n.º 28/2006 de 3 de Maio, cujo nome se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

Norma XXIV – Direitos e Deveres dos Utentes

Têm como direitos:

1. Garantia de um tratamento seguro, sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais e do seu educando;
2. Receber cuidados de qualidade mediante as suas necessidades;
3. Participar, de acordo com as suas capacidades, em todo o processo de Planeamento, Desenvolvimento e Avaliação da Resposta Social;
4. Aceitar ou recusar a divulgação dos seus dados pessoais e ou imagem;
5. Colaborar na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual;
6. Ser tratado com respeito e correção por qualquer elemento da comunidade institucional;
7. Ver salvaguardada a sua segurança na frequência da Instituição e respeitada a sua integridade física;
8. Ser pronta e imediatamente assistido em caso de acidente ou doença súbita ocorrido enquanto estiver sob a responsabilidade do CAO;
9. Utilizar as instalações a si destinadas e outras com a devida e prévia autorização;
10. As instalações limpas e acolhedoras;
11. Seguro de acidentes pessoais;
12. Administração atempada e cuidada da medicação que lhe esteja prescrita.

Têm como deveres:

1. Respeitar os dados pessoais de todas as pessoas com quem se relacione em virtude do contrato, nomeadamente, não divulgando por qualquer forma as informações a que tenha acesso, nem captando ou divulgando fotografias recolhidas de outros utentes ou colaboradores da Misericórdia;



2. Participar, conforme as suas possibilidades, no desenvolvimento de programas tendentes à sua valorização pessoal, social, ocupacional e outras;
3. Cumprir as regras definidas para a Resposta Social;
4. Tratar com respeito e correção qualquer elemento da comunidade institucional;
5. Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe forem atribuídas;
6. Ser cuidadoso na preservação das instalações, do material didático, mobiliário e outros bens da Instituição;
7. Não permanecer junto dos portões, nem nos espaços que lhe estejam expressamente vedados;
8. Não utilizar linguagem ofensiva, nem comportamentos que possam colocar em risco a integridade física e moral dos restantes elementos da Instituição;
9. Contribuir para o normal e bom funcionamento das atividades;
10. Entregar a um colaborador qualquer objeto encontrado no recinto;
11. Comunicar imediatamente aos colaboradores a presença, na Instituição, de qualquer elemento estranho;
12. Manter os sanitários e os balneários limpos e asseados, bem como deixar as torneiras fechadas;
13. Utilizar sempre os recipientes próprios para colocar o lixo;
14. Não ingerir alimentos que não sejam previamente autorizados;
15. Apresentar-se asseado e com imagem cuidada;
16. Cumprir o Guia de Acolhimento.

NORMA XXV – Direitos e Deveres dos representantes legais

Têm como direitos:

1. Participarem em determinadas atividades ou eventos;
2. Serem informados da evolução e possíveis ocorrências que envolvam os seus filhos ou tutelados;
3. Participarem na realização do Plano de Desenvolvimento Individual do seu educando;
4. Solicitarem informação no sentido de adotarem estratégias mais funcionais no relacionamento que mantêm com o seu educando.

Têm como deveres:

1. Tratar com respeito e correção qualquer elemento da comunidade institucional;
2. Cooperarem com a Direção ou com a Equipa Técnica em atividades para as quais a sua presença seja prioritária;
3. Justificarem as faltas dos seus educandos;
4. Pagarem a mensalidade, conforme estipulado no contrato;



5. Em caso de falecimento do Utente até ao 15 ° dia do mês o pagamento devido é o cálculo de metade da prestação mensal definida. Após o 15º dia do mês o pagamento devido refere-se à totalidade da mensalidade definida;
6. Assumir os deveres dos Utentes pelos quais são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis;
7. Avisar atempadamente, ou logo que possível, o Diretor Técnico relativamente a qualquer alteração respeitante ao seu educando, nomeadamente previsão de faltas, alteração de medicação, mudança de local e/ou horário habitual de entrada e saída da viatura, entre outras.

Norma XXVI – Direitos e Deveres da Instituição

Tem como direitos:

- a) Ser tratada com respeito e dignidade;
- b) Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- c) Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da Resposta Social;
- d) Ter informação atualizada de dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos utentes;
- e) Encaminhar o utente para outra Resposta Social da Misericórdia ou exterior a esta, que a Legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.
- f) Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao utente, familiar responsável ou representante legal;
- g) Rescisão de Contrato com o utente nos termos da Norma XVIII do Capítulo V do respetivo Regulamento;
- h) Sigilo e confidencialidade por parte do Utente e seus familiares relativamente a todos os dados pessoais a que tenha acesso em virtude do contrato.

Tem como deveres:

- a) Garantir o bom e seguro funcionamento da Resposta Social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana, promovendo a sua participação na vida desta Resposta Social;
- b) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento das atividades desta Resposta Social;



- c) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- d) Planificar anualmente as atividades a desenvolver nesta Resposta Social;
- e) Organizar um processo individual por utente;
- f) Afixar, em local visível, o nome do Coordenador/Diretor Técnico, o mapa das ementas, turnos e horários de visitas.
- g) Tratar os dados pessoais do Utente e familiares com segurança, sigilo e confidencialidade obedecendo às regras do RGPD e de acordo com a Política de Privacidade da Instituição.

Norma XXVII – Interrupção da Prestação de Serviços

1. O não pagamento de três mensalidades consecutivas.
2. Se o utente faltar durante 30 dias consecutivos, sem declaração médica que o justifique ou sem justificação do significativo sobre o motivo da ausência.

Norma XXVIII – Procedimento nas Ausências

1. Ausências do Utente que sejam inferiores a 15 dias não afetam a comparticipação, que deve ser paga na totalidade.
2. As ausências iguais ou superiores a 15 dias e inferiores a 30 consecutivos, terão um desconto de 25% sobre o valor da comparticipação.

Norma XXIX – Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. Em caso de morte haverá lugar a preenchimento da vaga.
2. Por renúncia do Utente ou pedido para ser encaminhado para outra estrutura de atendimento, sendo esta feita em documento escrito.

Norma XXX – Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o Utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço é celebrado, por escrito, em dois exemplares, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXI – Reclamações e Caixa de Sugestões/Reclamações e Elogios

A Misericórdia dispõe de Caixa de Sugestões/Reclamações que se encontra colocada junto à receção. As sugestões e/ou reclamações apresentadas serão analisadas pela Gestão da Qualidade e encaminhadas

	Santa Casa da Misericórdia de Tarouca	REG08.PG01
	Regulamento Interno Centro de Atividades Ocupacionais	Revisão n. 2 Data: Agosto 2018 Página 15 de 16

à Mesa Administrativa da Misericórdia, que deliberará em conformidade e informará a resolução ao preponente da sugestão/ reclamação

NORMA XXXII – Livro de registo de ocorrências

Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social; o livro de registo de ocorrências é analisado, todos os finais dos meses, pela Direção Técnica.

Norma XXXIII – Dados pessoais

1 - Todos os dados pessoais do Utente e seu representante, recolhidos para a elaboração do contrato e obtidos durante a execução do mesmo para prestação do melhor serviço, destinam-se à correta execução e gestão deste contrato e à salvaguarda dos interesses vitais do Utente, legitimidade conferida à Misericórdia pela alínea b) e d) do n.º 1 do art. 6.º do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e não carecendo de consentimento por parte do titular de dados.

2 – Sem prejuízo do disposto anteriormente, o Utente e seu representante pode exercer, de forma fácil e gratuita, os direitos que lhe assistem nos termos da Política de Privacidade da Misericórdia.

Norma XXXIV – Política de Privacidade

1 – Ambos os Intervenientes comprometem-se a cumprir e fazer cumprir a Política de Privacidade e normas de tratamento de dados da Misericórdia.

2 – Nomeadamente, a Misericórdia compromete-se a tratar os dados do Utente e seus familiares, em obediência aos princípios do RGPD e a fazê-lo com sigilo e confidencialidade.

3 – O Utente e seus familiares comprometem-se a respeitar a Política de Privacidade da Misericórdia, nomeadamente a respeitar todos os dados pessoais a que tenha acesso pelo contato com a Misericórdia, comprometendo-se a não tirar quaisquer fotografias, divulgar informações ou qualquer outro dado, independentemente de meio, que respeitemos colaboradores, membros da Mesa Administrativa, outros utentes e suas famílias.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXV – Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem



2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os Utentes 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.
3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXXVI – 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 XXXVII - Disposições Complementares

1. Os Utentes não deverão possuir objetos de valor, não se responsabilizando o CAO pelo seu dano ou extravio.
2. O responsável do CAO deverá avisar atempadamente os representantes do utente sobre a necessidade de reposição dos medicamentos
3. A entrega atempada dos medicamentos e respetivas orientações para a sua administração é da responsabilidade dos representantes dos Utentes
4. Casos omissos serão resolvidos pela Mesa Administrativa da Instituição.

Norma XXXVIII – Entrada em Vigor, Aprovação, Edição e Revisões

É da responsabilidade da Mesa Administrativa da Misericórdia, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Centro de Atividades Ocupacionais.

Este Regulamento Interno do Centro de Atividades Ocupacionais foi aprovado pela Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia de Tarouca, em reunião de 3 de setembro de 2018, Ata n.º 14/2018.

O Provedor,

Rui Fernando Guedes Raimundo

