

REGULAMENTO INTERNO

CACI - CASA MÃE

Índice

CAPÍTULO - I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
NORMA 1ª - Âmbito de Aplicação	3
NORMA 2ª - Missão, Visão e Valores	3
NORMA 3ª - Legislação Aplicável.....	4
NORMA 4ª - Objetivos do Regulamento	5
NORMA 5ª - Objetivos Gerais do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão	5
NORMA 6ª - Destinatários.....	6
NORMA 7ª - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	6
CAPÍTULO II- PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO	7
NORMA 8ª - Condições gerais para inscrição	7
NORMA 9ª - Candidatura	8
NORMA 10ª - Critérios de Admissão.....	8
NORMA 11ª - Listas de Espera.....	9
NORMA 12ª - Admissão	9
NORMA 13ª - Processo Individual de Autonomização	10
NORMA 14ª - Pertences dos Clientes	11
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	12
NORMA 15ª - Instalações	12
NORMA 16ª - Quadro de Pessoal.....	12
NORMA 17ª - Direção Técnica	12
NORMA 18ª - Horários de Funcionamento	13
NORMA 19ª – Período de férias	13
NORMA 20ª – Alimentação	13
NORMA 21ª - Transporte	14
NORMA 22ª - Passeios ou Deslocações.....	14
NORMA 23ª - Serviços de Apoio	14
NORMA 24ª - Comparticipações Mensais.....	15
NORMA 25ª - Tabela de Comparticipação Familiar	15
NORMA 26ª - Interrupção dos serviços prestados por motivos não imputáveis ao CACI	18
NORMA 27ª - Interrupção dos serviços por motivos imputáveis ao Cliente, família e/ou representante	18
CAPÍTULO IV- DIREITOS E RESPONSABILIDADES.....	18
NORMA 28ª - Direitos e Deveres das Pessoas com Deficiência	18
NORMA 29ª - Procedimentos disciplinares.....	19
NORMA 30ª - Gestão de negligência, abusos e maus-tratos	20
NORMA 31ª - Direitos e Deveres dos Representantes/ Responsáveis	20

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, A/q.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

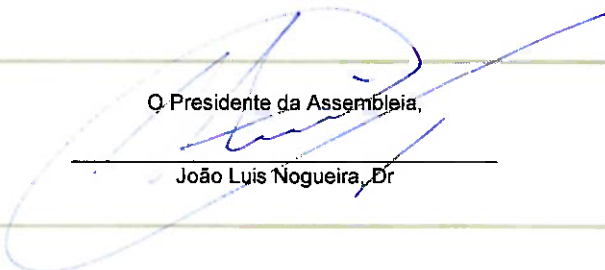
NORMA 32. ^a - Direitos e Responsabilidades Gerais dos Colaboradores	21
NORMA 33. ^a - Direitos e Deveres do Voluntário	22
NORMA 34. ^a - Direitos e Responsabilidades do CSVH	23
CAPÍTULO V - CONTRATO	24
NORMA 35. ^a - Contrato de Prestação de Serviços	24
NORMA 36. ^a - Caducidade	24
NORMA 37. ^a - Justa Causa de Suspensão ou Resolução de Contrato	25
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS	25
NORMA 38. ^a - Sugestões, Elogios e Reclamações	25
NORMA 39. ^a - Registo de Ocorrências	26
NORMA 40. ^a - Alterações ao Presente Regulamento	26
NORMA 41. ^a - Integração de Lacunas	26
NORMA 42. ^a - Entrada em Vigor	27

O Presidente da Direção



Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,



João Luis Nogueira, Dr

CAPÍTULO - I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª - Âmbito de Aplicação

O presente regulamento interno estabelece os princípios gerais de finalidade, organização e procedimentos de funcionamento interno do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão, adiante designado como CACI, situado na Rua António Rodrigues, nº20 – 4730-261 – Lanhas, Vila Verde.

O CACI é uma resposta social do Centro Social Vale do Homem, destinado a pessoas com deficiência para promover atividades para jovens e adultos e que se encontrem em processo de inclusão socioprofissional. A capacidade de equipamento e serviços é de 30 pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos. O âmbito geográfico desta resposta social é o concelho de Vila Verde, distrito de Braga e atualmente com (acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão).

NORMA 2.ª - Missão, Visão e Valores

A Missão, Visão e Valores do Centro Social do Vale do Homem encontram-se definidos no âmbito da sua Política de Gestão da Qualidade que é transversal a todas as suas estruturas e respostas sociais. Assim o CACI orienta a sua atuação de acordo com o seguinte:

1- Missão - “Cuidar, Sentir, Viver e Humanizar”

Prestar um serviço de excelência aos seus clientes, privilegiando os cuidados, o bem-estar e o carinho num ambiente tranquilo, acolhedor e inclusivo.

2- Visão

Ser reconhecida como uma Instituição de referência nas suas áreas de intervenção e apoio à população, visando o equilíbrio de uma gestão solidária e sustentável

3- Valores

Humanização

Colocamos o cliente no centro de todas as nossas ações, respeitando a sua dignidade e história de vida. Valorizamos a individualidade de cada um, tratando todos com respeito, igual consideração, atenção e importância.

Solidariedade

Acolhemos com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços.

Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)

Pautamos a nossa atuação em defesa dos direitos de todas as partes interessadas, assente na promoção ativa da igualdade de

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

	oportunidades, da não discriminação, da autodeterminação, da participação e inclusão plena na sociedade.
Profissionalismo	Adotamos um modelo de intervenção assente na ética, no respeito, na transparência e na confidencialidade. A nossa atuação pauta-se pelo cumprimento das responsabilidades profissionais, com rigor e dedicação e de acordo com o Código de Conduta da Instituição e Regulamentos Internos.
Transparência e Comunicação	Promovemos uma comunicação clara, acessível e contínua com todas as partes interessadas, reforçando a confiança e alinhamento institucional.
Responsabilidade social	Pautamos a nossa atuação pelo princípio da responsabilidade social, promovendo o desenvolvimento económico e social sustentado através da dinamização de ações proativas que contribuam para o incremento da igualdade de vida e de oportunidades com vista à construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.
Talento e Inovação	Apostamos na inovação e na retenção de talentos, convictos de que é alavanca para a criação de valor e para a antecipação das expectativas do mercado, estando permanentemente atentos aos novos paradigmas e novas soluções diferenciadoras.

NORMA 3ª - Legislação Aplicável

1. O Centro Social Vale do Homem tem a sua estrutura de funcionamento assente na legislação aplicável ao setor de atividade em vigor, nos seus estatutos e nas normas estabelecidas nos regulamentos internos.
2. Esta estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estabelecido nas seguintes disposições legais:
 - a) Decreto-Lei nº 172-A/2014 de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – aprova e altera o Estatuto das Intuições Particulares de Solidariedade Social;
 - b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria nº 296/2016, de 28 de novembro e Portaria n.º 218-D/2019 de 15 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. (ISS, I.P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
 - c) Decreto-Lei nº 18/89, de 11 de janeiro, Portaria nº 432/2006, de 3 de maio e o Despacho nº 52/SESS/90, publicado no Diário da República nº 162, II Série de 16/07/1990;
 - d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e república o Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março – define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

contraordenacional;

- e) Portaria 70/2021, de 26 de março - regulamenta as condições do edificado, os termos e as condições técnicas de instalação e organização, funcionamento e instalação a que deve obedecer a resposta social Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão;
- f) Protocolo de cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica da Segurança Social acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 4ª - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno do CACI visa:

- 1. Promover o respeito pelos direitos dos Clientes e suas famílias;
- 2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento desta estrutura prestadora de serviços;
- 3. Promover a participação ativa dos Clientes e/ou representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 5ª - Objetivos Gerais do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

O CACI prossegue, designadamente, os seguintes objetivos:

- 1. Criar condições que visem a valorização pessoal e a inclusão social de pessoas com deficiência.
- 2. Estimular e facilitar o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e relacionais, tendo em conta o perfil, as aptidões, os interesses e necessidades das pessoas com deficiência, com vista a capacitar e maximizar as suas oportunidades de participação social e económica.
- 3. Facilitar a sua integração social e estimulação da autorrepresentação.
- 4. Contribuir para a promoção da qualidade de vida e de bem-estar, desenvolvendo estratégias de promoção da autoestima e da autonomia pessoal e social.
- 5. Promover a integração social e cultural através da atuação de serviços e equipamentos adequados à satisfação das necessidades individuais.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

6. Articular os processos de transição para programas de inclusão socioprofissional ou de reabilitação profissional.
7. Fomentar a participação ativa das pessoas com deficiência, da respetiva família e/ou representante legal na definição do projeto de vida da pessoa com deficiência, que se consubstancia na celebração do Plano Individual de Inclusão (PII).
8. Enquadrar o âmbito de intervenção individual ao grau e tipo de apoios necessários.
9. Capacitar a família e/ou representantes legais para a resolução de problemas identificados.
10. Envolver a comunidade no processo de intervenção de forma contínua e articulada, através da dinamização de 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 6ª - Destinatários

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

NORMA 7ª - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação e cuidados pessoais;
 - b) Apoio terapêutico;
 - c) Promoção e desenvolvimento do bem-estar físico, emocional, psíquico e social;
 - d) Transporte (mediante as necessidades e taxas aplicáveis);
 - e) Apoio na capacitação dos cuidadores informais.
2. O Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão assegura a prestação das seguintes atividades:
 - a) **Atividades ocupacionais** - As atividades ocupacionais são desenvolvidas no CACI e visam garantir o conforto e bem-estar da pessoa com deficiência, mantendo-a ativa e motivada na realização das suas atividades de vida diária, tendo em vista o desenvolvimento das suas potencialidades, da autonomia e do

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

seu equilíbrio físico, emocional e relacional, proporcionando-lhe, sempre que possível, a transição para programas de inclusão socioprofissional;

b) Atividades terapêuticas - As atividades terapêuticas visam o desenvolvimento de intervenções de reabilitação psicossocial, através do estímulo e preservação das capacidades cognitivas, sensoriais e motoras, com o objetivo de ensinar e capacitar as pessoas com deficiência para o desenvolvimento das suas aptidões físicas, intelectuais e emocionais, necessárias à sua vida autónoma;

c) Atividades de interação com o meio - As atividades de interação com o meio têm por objetivo desenvolver as competências pessoais, sociais e relacionais das pessoas com deficiência, estimulando a sua capacitação cognitiva e a sua socialização, mediante a realização e o envolvimento em experiências diversificadas na comunidade;

d) Atividades socialmente úteis - As atividades socialmente úteis visam o treino de competências sociais e profissionais em contexto real de trabalho, devendo ser privilegiado o seu desenvolvimento em entidade externa ao CACI;

e) Atividades de qualificação para a inclusão social e profissional - As atividades de qualificação para a inclusão social e profissional visam o desenvolvimento das competências pessoais, profissionais e de participação social da pessoa com deficiência, com vista à sua autonomia e vida independente, designadamente, mediante o cumprimento de um Plano Individual de Transição (PIT) para programas de inclusão socioprofissional ou para medidas de reabilitação profissional que possibilitem o exercício de uma cidadania plena, em igualdade de oportunidades, com os demais cidadãos.

- I. As atividades previstas nas alíneas a., b. e c. do número anterior são desenvolvidas no CACI ou em parceria com entidades da comunidade.
- II. As atividades previstas na alínea d. do n.º 7 devem ser preferencialmente realizadas na comunidade.
- III. A atividade prevista na alínea e. do n.º 7 é aplicável, preferencialmente, à saída do percurso escolar e pressupõe a procura de respostas alternativas à integração ou permanência em CACI.

CAPÍTULO II- PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO

NORMA 8ª - Condições gerais para inscrição

O candidato ao CACI deve satisfazer cumulativamente as seguintes condições: ser portador de deficiência

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

mental grave ou profunda, ter idade igual ou superior a 18 anos e não reunir as condições para a aplicabilidade do regime do emprego protegido.

NORMA 9ª - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, a candidatura deverá ser feita através do preenchimento do formulário de inscrição que constitui parte integrante do processo do Cliente.
2. Os formulários de inscrição são integrados na Lista de Espera, ficando o candidato a aguardar a existência de vaga.
3. Os documentos a entregar são constituídos por:
 - a) formulário de inscrição, atestado de incapacidade Multiusos;
 - b) relatórios/declarações clínicas atualizadas;
 - c) documento legal de identificação do Cliente e do Representante Legal (Bilhete de identidade, Cartão do Cidadão ou Passaporte);
 - d) comprovativo dos rendimentos do Cliente e do agregado familiar do Cliente, necessários ao apuramento do montante da comparticipação familiar.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. Cabe ao Candidato ou ao seu Representante informar o CSVH sobre eventuais alterações que determinem alterações aos critérios de admissão e à classificação da candidatura.

NORMA 10ª - Critérios de Admissão

1. A priorização para a candidatura seguirá a seguinte ordem:
 - a) Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente;
 - b) Situação de precariedade familiar, institucional e comunitária;
 - c) Área de residência nos concelhos de abrangência;
 - d) Encaminhamento por rede de parceiros.
2. Quando da existência de vaga é efetuada a Avaliação Diagnóstica pela Equipa Técnica para fundamentação da adequação da resposta às necessidades do Cliente e da decisão da admissão ou não do candidato por parte da Direção Técnica/Equipa Técnica do CACI.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

3. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo de 30 dias de frequência (período experimental), se verificar que o candidato reúne todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal com os Clientes e Colaboradores, assim como uma correta adequação à resposta/serviços propostos.
4. No caso de não se proceder à admissão, a Direção Técnica do CACI comunicará ao candidato ou ao seu representante esse mesmo fato, informando-o do motivo que determinou a não admissão.
5. Só em casos verdadeiramente excepcionais devidamente ponderados pela Direção mediante parecer da Equipa Técnica, se poderão acolher pessoas que não obedeçam inteiramente aos pressupostos acima descritos.

NORMA 11ª - Listas de Espera

1. Quando não existem vagas, os Candidatos admissíveis são informados por escrito dessa situação e da sua integração em lista de espera no momento da notificação sobre a sua admissibilidade.
2. A inscrição do Candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade, descritos na norma anterior.
3. A alteração da posição do candidato na lista de espera depende da mudança dos seus dados pessoais, do reposicionamento de outros candidatos e da entrada de novos candidatos na lista.
4. Os critérios de exclusão do processo de lista de espera são os seguintes:
 - a) Incumprimento dos requisitos;
 - b) Falecimento do Candidato;
 - c) Desistência por parte do candidato.

NORMA 12ª - Admissão

1. O processo de admissão de novos Clientes respeita a posição hierárquica obtida pelo Candidato na lista de espera, decorrente da análise e ponderação dos critérios definidos no número 1 da Norma 10ª.
2. A equipa técnica elabora um relatório de análise e hierarquização dos candidatos que será submetendo a aprovação da Direção.
3. No caso de não se proceder à admissão, o Diretor Técnico de CACI comunicará ao candidato ou ao seu representante esse mesmo facto por escrito.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

4. No caso de o candidato ser admitido para período experimental, proceder-se-á ao seu acolhimento. O Cliente deverá entregar os seguintes documentos:
 - 4.1. Dados necessários do Cartão de Cidadão do Cliente;
 - 4.2. Dados necessários do Cartão de Cidadão do representante legal (caso exista);
 - 4.3. Cópia do Boleto de Vacinas;
 - 4.4. Para cálculo da Comparticipação Familiar comprovativos de: rendimentos, despesas mensais com transportes públicos, valor da renda de casa ou prestação mensal para aquisição da habitação, despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do agregado familiar. É feita uma simulação da Comparticipação Familiar.
5. É formalizada a admissão com a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
6. É realizada uma entrevista com o Diretor Técnico e o Diretor de Serviços na qual se pretende conhecer o candidato e família/representante, e marcar data para início do acolhimento.
7. No ato de admissão são devidos os pagamentos da Comparticipação Familiar mensal e outros serviços contratados.
8. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo do período experimental, de 30 dias úteis, se verificar que o candidato reúne todas as condições que tornem possível um adequado relacionamento interpessoal com os Clientes e Colaboradores, assim como uma correta adequação à resposta/serviços propostos.
9. Caso o Cliente /família/representante manifeste o desejo de não integração ou tenham persistido dificuldades de integração serão registadas as razões e poderá proceder-se:
 - a) À sua reintegração na lista de candidatos;
 - b) Ao encaminhamento para outras respostas sociais;
 - c) Ao arquivamento do processo.

NORMA 13ª - Processo Individual de Autonomização

1. O CSVH compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do Cliente, conforme legislação em vigor.
2. Para cada Cliente é organizado um Processo Individual no qual constam, entre outros que se revelem necessários, os seguintes documentos:

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

- Ficha de Inscrição de onde conste a sua identificação, do médico assistente e da pessoa de referência ou representante legal e o respetivo contacto;
- Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar e social;
- Relatório clínico e/ou de equipa multidisciplinar da situação de deficiência e saúde em geral;
- O PII (Plano Individual de inclusão);
- O documento de registo das compensações monetárias, quando aplicável;
- O PIT (Plano Individual de Transição), quando aplicável;
- O PIC (Plano Individual de Cuidados), quando aplicável;
- Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
- Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Cópia da apólice de seguro de acidentes pessoais quando as atividades são desenvolvidas em entidades externas;
- Documento com apuramento/valor da mensalidade.

NORMA 14ª - Pertences dos Clientes

1. O registo dos pertences é implementado no ato da admissão do cliente.
2. Os pertences do cliente são identificados com um código único por cliente.
3. Os pertences registados no ato da admissão são:
 - Medicação;
 - Equipamentos de apoio (produtos de apoio elétricos ou outros necessários ao cliente para melhorar a sua qualidade de vida);
 - Vestuário (roupa e calçado);
 - Produtos alimentares (produtos específicos direcionados a dietas ou qualquer outra questão de saúde);
 - Produtos específicos (produtos que por motivo de saúde ou por outra particularidade do cliente são essenciais na prestação dos cuidados ao cliente e não se integram nas outras categorias de pertences do cliente).
4. Não é permitido qualquer tipo de pertence que ponha em risco a saúde e segurança de clientes e colaboradores.
5. Salvaguarda-se que a resposta social não se responsabiliza pelos pertences que têm desgaste e que se podem danificar pelo seu uso frequente ou ainda do uso inadequado dado pelos clientes.
6. O CACI não se responsabiliza pelo roubo ou extravio de bens pessoais e de valor pelo que, é aconselhado ao cliente e/ou significativo, a não ter dinheiro, nem bens de valor durante o período de frequência das atividades.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

7. Em caso de saída do cliente, os seus bens devem ser reclamados e levantados até um mês após a sua saída. Os mesmos ficam guardados durante esse período nas instalações do CACI. No caso de os bens do cliente não serem reclamados durante esse período cabe ao Conselho de Administração decidir sobre o uso a dar aos mesmos.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15ª - Instalações

O CACI é composto pelas seguintes instalações: a) 1 receção; b) 1 sala de atividades; c) 1 sala de convívio; d) 1 atelier; e) 1 gabinete técnico; f) 1 sala de fisioterapia; g) 1 gabinete de saúde e bem-estar; g) 1 sala de refeições; i) 1 copa; j) 6 casas de banho adaptadas; k) 1 sala de pessoal; l) 2 casas de banhos para o pessoal; m) 1 lavandaria; n) 1 arrecadação de produtos de limpeza; o) 1 arrecadação de produtos alimentares; p) 1 área técnica; q) espaços exteriores.

NORMA 16ª - Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços será estabelecido de modo a garantir a qualidade de desempenho e eficácia dos serviços.
2. Encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 17ª - Direção Técnica

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços deve ser assegurada por um elemento com formação superior técnica e académica adequada, de preferência nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Deve estar afixado em local visível e de fácil acesso, o nome, formação conteúdo funcional.

O/A Diretor/a Técnico/a é substituído/a nas suas ausências por outro elemento da Equipa Técnica por si designado.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

NORMA 18ª - Horários de Funcionamento

1. O horário de funcionamento do CACI é das 8h às 18h30, de segunda a sexta-feira, excluindo fins de semana e feriados.
2. O período normal de funcionamento das atividades do CACI é das 9h às 17h, podendo vir a ser alterado de acordo com as necessidades dos Clientes e dos recursos institucionais disponíveis.
3. O horário de serviço de transporte é compreendido entre as 07h30 e as 9h00 e das 17h00 às 18h30.
4. O CACI encerra os seus serviços, no dia 25 de dezembro e 1 de janeiro, bem como nos feriados municipais e nacionais.
5. O CACI pode encerrar em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias e desinfestações, bem como, por circunstâncias excecionais e justificadas.
6. Qualquer alteração ao horário, deve ser acordado previamente, por escrito, entre as partes outorgantes, com a maior antecedência possível.

NORMA 19ª – Período de férias

1. Os clientes deverão usufruir de 22 dias uteis de férias por ano, sendo obrigatório desfrutar de 10 dias uteis seguidos.
2. As ausências por motivos de doença não são contabilizadas como dias de férias.

NORMA 20ª – Alimentação

3. Todas as semanas, será elaborada uma ementa das refeições, pela responsabilidade da nutricionista, contemplando os regimes especiais e os alergénicos e que será afixada semanalmente em local bem visível e de fácil acesso.
4. No CACI serão asseguradas as seguintes refeições:
 - a) lanche da manhã: 10h
 - b) almoço: 12h
 - c) lanche da tarde: 16h15
5. Não será permitida a receção de alimentos vindos do exterior exceto dietas especiais prescritas pelo médico (com a apresentação de comprovativo do mesmo), opção religiosa/cultural, ou em ocasiões festivas

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

devidamente comunicadas e autorizadas pela direção.

NORMA 21ª - Transporte

1. O serviço de transporte diário é independente do funcionamento do CACI e é alvo de contratualização específica bem como da aplicação de encargos adicionais, de acordo com a tabela afixada no CACI referente aos valores de transporte.
2. As viagens ordinárias serão realizadas entre o CACI e um pré-definido para recolha dos Clientes que beneficiem deste serviço, em horário pré-estabelecido.
Em caso de atrasos frequentes e injustificados poderão ser justificativos de suspensão do serviço.
3. Se aquando da entrega dos Clientes não se encontrar ninguém no local para os receber, finda a volta da carrinha, estes serão entregues numa das estruturas do CSVH conforme a proximidade, onde os familiares os deverão ir buscar. Nesta situação haverá lugar a pagamento de uma taxa que pode ser consultada na tabela afixada no CACI.
4. Quando houver necessidade de alterar o local de receção e entrega dos Clientes, só será aceite esta alteração se comunicada atempadamente por escrito.
5. Não é permitida a circulação de familiares nas viaturas que transportam os Clientes, salvo casos autorizados por escrito pela Direção.

NORMA 22ª - Passeios ou Deslocações

1. Os passeios e outras saídas de índole social, cultural, desportiva e recreativa fazem parte do plano de atividades do CACI. A participação dos Clientes nestas atividades deve ser autorizada pelos seus Representantes Legais no exato momento da sua inscrição. Dada a autorização, o Cliente encontra-se ao abrigo de qualquer autorização e participação nas deslocações a realizar.
2. Os custos inerentes a estas atividades, nomeadamente, bilhetes para aceder a espetáculos, museus, feiras de exposições e afins, serão comparticipados pelos Clientes ou seus Representantes Legais.

NORMA 23ª - Serviços de Apoio

1. Todos os Candidatos e Clientes do CACI têm disponível um serviço administrativo, que funciona no edifício

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- sede do CSVH e está integrado nos serviços centrais da Organização.
2. O horário de funcionamento do serviço administrativo consta de informação local, na entrada da Organização e através da página do CSVH na Internet. Para além do tratamento do expediente normal, compete a este serviço prestar informações de ordem geral sobre o processo de candidatura e atender às solicitações dos Clientes, Candidatos ou dos seus representantes no que respeita a atos administrativos.
 3. Os serviços de manutenção e limpeza são assegurados internamente pelo pessoal auxiliar de serviços gerais, de forma a assegurar as adequadas condições higiénico/sanitárias dos locais onde decorrem as atividades, de forma a potenciar aos Clientes bons níveis de conforto e bem-estar no usufruto das mesmas.

NORMA 24ª - Comparticipações Mensais

1. A frequência dos serviços de CACI do CSVH está sujeita ao pagamento de uma prestação mensal e que deve ser liquidada antes do período a que se refere sob pena de o serviço não ser prestado.
2. A percentagem a aplicar a cada cliente varia conforme o caso em questão, dependendo valor do rendimento per capita e da frequência da utilização dos serviços contratualizados.
3. A mensalidade a pagar pela frequência do CACI é determinada em função dos rendimentos do agregado familiar baseado sempre na Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, e respetivas atualizações subsequentes.
4. As comparticipações familiares devem ser pagas até ao dia 8 de cada mês, sendo objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.
5. O significativo será informado por escrito da alteração do valor da comparticipação familiar a pagar.
6. O pagamento de serviços de apoio e atividade complementares é acrescido ao valor da mensalidade.
7. A comparticipação mínima e máxima é estabelecida anualmente pela Direção do CSVH.
8. A comparticipação familiar máxima e mínima, nos termos definidos no presente artigo, não se aplica aos/às clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação com o Instituto da Segurança Social, IP.

NORMA 25ª - Tabela de Comparticipação Familiar

1. A tabela de comparticipação familiar é calculada de acordo com o disposto na Portaria no 218-D/2019 de 15 de julho. e encontra-se afixada em painel informativo na sede do CSVH e é parte integrante deste regulamento como Anexo I.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

2. De acordo com o disposto em legislação, 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:

R = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

- I. Considerando o rendimento per capita do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social CACI não poderá ultrapassar os 65% do rendimento per capita do agregado familiar.
- II. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- III. O agregado familiar é composto pelo/a cliente da resposta social e pelo conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
- IV. A estrutura do agregado familiar é comprovada mediante a declaração entregue em sede de IRS.
- V. Para efeitos de determinação do montante do rendimento do agregado familiar são considerados os seguintes rendimentos: a) Do trabalho dependente; b) Do trabalho independente; c) De pensões; 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; g) De Capitais.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia

João Luis Nogueira, Dr

- VI. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real da Pessoa verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
- VII. O custo médio real da Pessoa é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação.
- VIII. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal nos casos em que exista um período de ausência, devidamente justificada, que exceda os 15 dias não interpolados.
- IX. Durante os períodos de férias, serão aplicados os seguintes valores:
- a) frequência pelo período inferior a 7 dias (seguidos ou interpolados) equivale ao pagamento de 25% do valor da mensalidade aplicada ao Cliente, este desconto é aplicado uma única vez ao ano e não pode ser acumulado com outro desconto por período de férias;
 - b) frequência pelo período de 8 a 14 dias (seguidos ou interpolados) equivale ao pagamento de 50% do valor da mensalidade aplicada ao Cliente, este desconto poderá ser aplicado duas vezes no ano;
 - c) frequência pelo período de 15 ou mais dias (seguidos ou interpolados) equivale ao pagamento de 100% da mensalidade aplicada ao Cliente;
- Nota 1:** entende-se por períodos de férias a interrupção da atividade laboral, ou de formação, ou da ocupação diária;
- Nota 2:** ausências, entende-se por ausências, os períodos que por motivos de força maior e devidamente justificados e comprovados com documentos oficiais, os Clientes tenham necessidade de se ausentar por longos períodos. Nestes casos e após análise técnica poderão ser aplicados descontos na mensalidade semelhantes aos dos períodos de férias.
- X. O não pagamento das comparticipações mensais dentro do período referido no número anterior pode implicar:
- a) Pagamento acrescido de 10% até ao dia 15 e de 20% até ao fim do mês;
 - b) Suspensão do Cliente da frequência do CACI até o período máximo de 15 dias, findo o 1º mês;
 - c) Exclusão do Cliente da frequência do CACI após 2 meses de incumprimento do pagamento da comparticipação mensal. O Cliente só poderá retomar a frequência do CACI após liquidação do valor em dívida à Instituição.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

NORMA 26ª - Interrupção dos serviços prestados por motivos não imputáveis ao CACI

1. O Cliente pode renunciar aos serviços prestados pelo CACI por motivos pessoais de que dará conhecimento à Equipa Técnica com antecedência de 30 dias;
2. No caso de a pessoa pretender retomar a frequência deverá proceder à pré-inscrição sendo o seu processo incluído na lista de espera;
3. No caso de a pessoa querer interromper a frequência do CACI, pretendendo manter a vaga, poderá fazê-lo desde que os motivos invocados sejam aceites pela Direção mediante parecer da Equipa Técnica, mantendo o pagamento da comparticipação mensal.

NORMA 27ª - Interrupção dos serviços por motivos imputáveis ao Cliente, família e/ou representante

1. O CACI pode interromper a prestação dos serviços prestados ao Cliente nos seguintes casos:
 - a) Por faltas injustificadas, durante 3 dias ou mais seguidos, ficando o tempo de interrupção da frequência à responsabilidade da Direção mediante parecer do Coordenador/Equipa Técnica do CACI;
 - b) Por falta de pagamento das comparticipações/mensalidade dentro do prazo fixado na alínea nº 17 do artigo 24;
 - c) Por doença que impeça o Cliente de frequentar o CACI;
 - d) No caso de duas faltas seguidas e injustificadas e subsequentes contatos infrutíferos para a concretização das reuniões convocadas pela Equipa Técnica, poderá ser considerada a suspensão do Cliente por decisão da Direção mediante parecer da Equipa Técnica.

CAPITULO IV- DIREITOS E RESPONSABILIDADES**NORMA 28ª - Direitos e Deveres das Pessoas com Deficiência**

1. São direitos gerais dos Clientes, suas Famílias e/ou representantes:
 - a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
 - b) Ser informada e a participar em todas as decisões em que é parte interessada, sempre que tal se revele possível;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- c) Celebrar um PII, que consubstancie o projeto de vida no CACI, subscrito, sempre que possível pelo próprio, pela sua família e/ou representante legal;
 - d) Ver respeitados os seus interesses individuais, as suas necessidades e expectativas pessoais, sociais e profissionais;
 - e) Auferir uma compensação monetária, sempre que sejam desenvolvidas as atividades socialmente úteis ou atividades de qualificação para a inclusão social e profissional;
 - f) Dispor de seguro de acidentes pessoais, sempre que sejam exercidas atividades socialmente úteis e/ou atividades de qualificação para a inclusão social e profissional;
 - g) Aceder a transporte para os locais onde é exercida a atividade e respetivo regresso, bem como de outras deslocações imprescindíveis relacionadas com as atividades;
 - h) Beneficiar, sempre que possível, de ações de formação organizadas pelas entidades externas;
 - i) Usufruir diariamente do lanche da manhã, almoço e lanche da tarde.
2. Tanto quanto possível, tendo em conta as características dos Clientes do CACI, deverão ser observadas algumas regras destinadas à responsabilização de comportamentos com vista a uma melhor e progressiva integração na comunidade:
- a) Tratar com respeito e correção qualquer elemento da comunidade institucional;
 - b) Respeitar e cumprir as orientações e instruções dos colaboradores relativas à sua adequada frequência;
 - c) Respeitar os outros Clientes mantendo um relacionamento interpessoal adequado;
 - d) Ser assíduo, pontual e responsável no cumprimento dos horários e das tarefas que lhe forem atribuídas;
 - e) Respeitar a propriedade dos bens de todos os elementos da comunidade institucional;
 - f) Ser cuidadoso na preservação das instalações, do material didático, mobiliário e outros bens da Instituição.

NORMA 29ª - Procedimentos disciplinares

1. Sempre que se verificarem comportamentos desviantes dos deveres descritos no artigo anterior e consoante a sua gravidade poderão ser aplicadas as seguintes sanções disciplinares:
- a. Repreensão verbal;
 - b. Repreensão registada;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

- c. Suspensão da frequência do CACI de 1 a 180 dias;
 - d. Exclusão definitiva do CACI.
2. Qualquer comportamento que coloque em causa o bom nome do CACI e da Instituição, pode levar à aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d).
 3. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) é da exclusiva competência da Direção do CSVH e fica condicionada ao levantamento de um processo específico onde deverão constar a participação do ilícito cometido e os relatos circunstanciados e fundamentados dos técnicos respetivos e do Coordenador do CACI.
 4. A aplicação das sanções previstas nas alíneas c) e d) implicam a informação prévia aos Clientes e/ou representantes das causas que as motivaram.

NORMA 30ª - Gestão de negligência, abusos e maus-tratos

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens será analisado em conformidade com a política e procedimento interno, existente na organização, para a prevenção de abusos, negligencia e maus-tratos.
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento à Direção Técnica, que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção do CSVH que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados à situação.

NORMA 31ª - Direitos e Deveres dos Representantes/ Responsáveis

- 1- O representante/ responsável do Cliente tem direito a:
 - a) Emitir opiniões e pareceres fundamentados sobre o funcionamento do CACI;
 - b) Ser informado de tudo o que diga respeito ao apoio prestado à Pessoa que frequenta o CACI;
 - c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - d) Ver respeitado o sigilo de todas as informações que presta;
 - e) Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, em concordância com as obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
 - f) Beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito ao Cliente;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- g) Ter conhecimento/informação da vida institucional, concretamente dos vários planos, da política da qualidade, da missão, visão e dos valores do CSVH;
 - h) Participar na elaboração do Plano Individual de Inclusão do Cliente;
 - i) Ter acesso à informação e documentação que diga respeito ao Cliente e que conste no Processo Individual de Inclusão do mesmo;
 - j) Ter acesso a informação relativa aos colaboradores prestadores de serviço no CACI e aos colaboradores dos parceiros intervenientes, nomeadamente a sua identificação e qualificação profissional;
 - k) Fazer sugestões, elogios e reclamações, se e sempre que o desejar, contribuindo ativamente para a melhoria dos serviços, bem como a ser informado de cada fase em que se encontra o tratamento da sua reclamação.
- 2- O representante/ responsável do Cliente tem o dever de:
- a) Respeitar todos os colaboradores do CACI e do CSVH;
 - b) Respeitar e cumprir todas as normas e regras em vigor do CACI e do CSVH;
 - c) Cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno;
 - d) Cumprir com o pagamento da comparticipação familiar mensal acordada;
 - e) Informar sobre ausências dos clientes do CACI, com antecedência máxima possível;
 - f) A prestar todas as informações sobre o Cliente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento do mesmo, bem como colaborar com o CSVH na satisfação das necessidades do Cliente, designadamente, comparecendo sempre que tal seja solicitado;
 - g) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão o Cliente esteja impedido de o fazer.

NORMA 32ª - Direitos e Responsabilidades Gerais dos Colaboradores

- 1- São direitos dos Colaboradores:
- a) Ver cumprido o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho e legislação em vigor;
 - b) Ser respeitado pelos Clientes e seus familiares/representantes;
 - c) Ser tratado em educação e urbanidade;
 - d) Ter a formação profissional inicial e continua adequada ao exercício das suas funções;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- e) Ter boas condições físicas e morais para o desempenho do seu trabalho.
- 2- São deveres dos Colaboradores:
- a) Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores do Centro Social do Vale do Homem;
 - b) Cumprir as suas funções profissionais com competência, zelo, pontualidade e assiduidade;
 - c) Guardar sigilo profissional e não divulgar informações internas a que tenha acedido no desempenho das suas funções;
 - d) Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse;
 - e) Zelar por um bom ambiente de trabalho;
 - f) Cuidar e conservar o equipamento da Instituição de forma correta e aseada;
 - g) Cooperar com a Instituição na melhoria do sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
 - h) Comportar-se de modo assertivo e cordial em função das necessidades dos Clientes;
 - i) Contribuir sempre para a melhoria permanente dos serviços prestados pela Instituição;
 - j) Ter como fim último de toda a sua ação o bem-estar físico e psíquico dos Clientes;
 - k) Conhecer o Regulamento Interno e todas as documentações associadas ao seu desempenho e/ou funcionamento institucional.

NORMA 33ª - Direitos e Deveres do Voluntário

- 1- São direitos do Voluntário:
- a) Conhecer o regulamento interno da resposta social;
 - b) Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os Clientes e com os profissionais da Instituição;
 - c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.
- 2- São deveres do Voluntário:
- a) Conhecer e respeitar o regulamento interno, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham;
 - b) Respeitar as decisões da equipa técnica, discutindo em local apropriado as divergências, caso as haja, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes;
 - c) Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- d) Tratar todos os Clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação afetiva no relacionamento com estes;
- e) Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário.

NORMA 34ª - Direitos e Responsabilidades do CSVH

1- São direitos do CSVH:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À 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 pelo Cliente e/ou familiares 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) Ao direito de suspender este serviço, 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, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2- São responsabilidades do CSVH:

- a) Respeito pela individualidade dos Clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das 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;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia

João Luis Nogueira, Dr

- f) Garantir a elaboração e revisão do Plano Individual de Inclusão do Cliente e respetiva subscrição do Cliente ou do responsável/acompanhante (só quando o Cliente não é capaz de o fazer);
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Clientes;
- h) Avaliar o seu desempenho através de um sistema de avaliação do grau de satisfação;
- i) Manter os processos dos Clientes atualizados;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Clientes.

CAPÍTULO V - CONTRATO

NORMA 35.ª - Contrato de Prestação de Serviços

- 1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, no qual constam os direitos e obrigações das partes;
- 2. O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente no CACI;
- 3. As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão;
- 4. Do contrato é entregue uma cópia ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado no respetivo processo individual;
- 5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 36.ª - Caducidade

O Contrato de Prestação de Serviços caduca sempre que:

- a) O cliente/representante pretenda renunciar os serviços prestados;
- b) Por faltas injustificadas, durante 3 dias ou mais seguidos;
- c) Por falta de pagamento das participações/mensalidade;
- d) Por doença que impeça o Cliente de frequentar o CACI;
- e) Se verifica a morte do cliente.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

NORMA 37.ª - Justa Causa de Suspensão ou Resolução de Contrato

1. O Centro Social Vale do Homem reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem o normal funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. O contrato pode, ainda, ser suspenso ou dissolvido sempre que se verificarem situações e fatores que prejudiquem o bem-estar e/ou estado de saúde da Pessoa residente, como:
 - a) Inadequação dos serviços às suas necessidades;
 - b) Insatisfação da Pessoa residente;
 - c) Inadaptação da Pessoa residente aos serviços.
3. A decisão de suspender o contrato é da competência da Direção do CSVH, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e respetivo responsável, devendo ser-lhes comunicada a decisão.
4. O contrato pode ser denunciado a todo tempo com a antecedência de dois meses para o CSVH e um mês para a Pessoa residente e/ou significativo, podendo ser requerida uma indemnização no caso de desrespeito do período estabelecido. De acordo com a Lei 144 de 8 de setembro de 2015, em caso de conflito a Pessoa residente pode recorrer ao Centro de Arbitragem.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 38.ª - Sugestões, Elogios e Reclamações

1. O CSVH pauta a sua intervenção pelos princípios da melhoria contínua e como tal, incentiva os seus clientes, familiares e colaboradores a apresentar sugestões no sentido de melhorar a prestação dos serviços ou apresentar ideias inovadoras/criativas para a realização de atividades.
2. Nos termos da legislação em vigor, o CSVH possui Livro de Reclamações, ao qual o cliente/familiar/responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos ou através do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibilizado no n/site www.csvh.pt, conforme legislação em vigor.
3. O Elogio é o enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta educacional

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

utilizada também para motivar outras pessoas, aumentar sua autoestima ou corrigir um defeito.

4. Através do Elogio o CSVH pretende recolher as ações dos seus clientes/familiares/visitantes que reconhecem, de modo não financeiro, formal e geralmente publicamente, o desempenho e atos de destaque de uma pessoa/colaborador e/ou grupo de trabalho.
5. Neste sentido, o CSVH disponibiliza o Livro de Elogios ao qual o cliente/familiar/responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos, sempre que solicitado.

NORMA 39.ª - Registo de Ocorrências

1. O CSVH tem definido um procedimento interno para o registo e tratamento das ocorrências e que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. A análise das ocorrências é efetuada mensalmente pela Direção Técnica do CACI.

NORMA 40.ª - Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 cliente 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. O Regulamento Interno será enviado via email ou entregue em mão (caso não disponha de meios para aceder) ao cliente ou representante legal/responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que este seja objeto de alterações.
4. Qualquer alteração ao Regulamento Interno é comunicada ao ISS, I.P, com antecedência necessária, prevista na lei.

NORMA 41.ª - 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.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

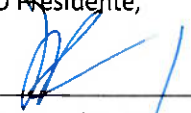
João Luis Nogueira, Dr

NORMA 42.ª - Entrada em Vigor

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem, e dele serão considerados nulos e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.
3. Os omissos ao presente regulamento serão casuisticamente tratados por proposta do Diretor Técnico à Direção do CSVH.
4. O presente Regulamento entrará em vigor no dia 16/10/2025, tendo sido aprovado no dia 16/09/2025, em Reunião de Direção.

Deliberação da Direção de 16 de setembro de 2025

O Presidente,



- Jorge Pereira, Arq. -

Ratificação da Assembleia Geral de 30 de outubro de 2025

O Presidente,



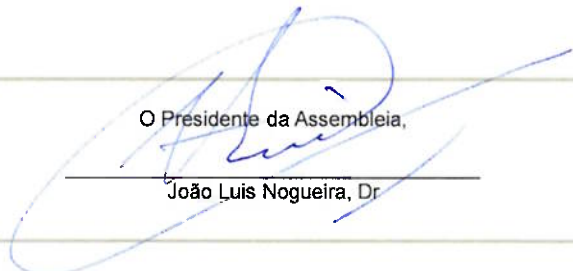
- João Luis Nogueira, Dr -

O Presidente da Direção



Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,



João Luis Nogueira, Dr

O utente/familiar (*) do utente do CENTRO DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., .. de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar do utente)

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr