

Regulamento Interno CAO

Quinta de Santo Antão – Apartado 108
7101-909 Estremoz – Portugal
T_(+351) 268 339 750
F_(+351) 268 339 751
Mail: cerciestremoz@cerciestremoz.pt /
cerciestremoz@gmail.com
Web: www.cerciestremoz.pt



Dignificar o Cidadão
com deficiência ou
incapacidade
potenciando a autonomia,
a qualidade de vida e a
felicidade,
construindo a ponte entre a
família e a comunidade

**REGULAMENTO INTERNO
DE FUNCIONAMENTO DA
RESPOSTA SOCIAL CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Cooperativa para Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, CRL - Estremoz, designada por Cerci Estremoz, devidamente reconhecida na Direção-Geral de Segurança Social, como cooperativa de solidariedade social, e equiparada a IPSS desde 20/10/2003, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Atividades Ocupacionais celebrado com o Centro Distrital de Évora, em 01/09/1995 e revogado em 12/10/2010, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

Este Centro de Atividades Ocupacionais rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro e no Despacho 52/SESS/90 de 16 de Julho da Secretaria de Estado da Segurança Social.

NORMA III

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Atividades Ocupacionais da Cerci Estremoz
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Atividades Ocupacionais assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Atividades Estritamente Ocupacionais

- 1.2. Atividades Socialmente Úteis
 - 1.3. Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social
 - 1.4. Atividades Lúdico-Terapêuticas
 - 1.5. Refeições
 - 1.6. Apoio de 3ª Pessoa (alimentação, necessidades fisiológicas, etc.)
 - 1.7. Administração Terapêutica
 - 1.8. Transportes
2. A Participação nas atividades fica condicionada à situação do cliente e adequação da atividade às suas capacidades.
 3. A equipa técnica elabora um Plano Individual do cliente e faz reavaliações anualmente ou sempre que se justifique.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Apresentar idade igual ou superior a dezasseis anos;
2. Ser portador de deficiência mental de grau moderado, grave ou profundo;
3. Não reunir condições para aplicabilidade de emprego protegido;
4. Residir nos concelhos de abrangência da CerciEstremoz: Estremoz, Borba, Vila Viçosa, Redondo, Alandroal, Fronteira e Sousel;
5. Concordância da família com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição;
6. A capacidade máxima da resposta CAO é de quarenta clientes, contudo poderão ser abertas no máximo três vagas extra acordo, cujas regras relativas ao pagamento da participação são definidas pela Direção da CerciEstremoz.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão do Cidadão do cliente e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

- 1.5. Boletim de vacinas e atestado médico de incapacidade multiusos;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar (IRS);
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no ato da inscrição ao técnico de Serviço Social ou Diretor Técnico do Centro.
 3. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.
 4. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 10.00h às 12.00h nas terças e quintas-feiras. Poderá eventualmente este horário ser alterado por conveniência do candidato, desde que previamente marcado.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

1. São critérios de seleção na seleção dos clientes:
 - 1.1 São critérios de prioridade:

1.1.1	Risco Social	50%
1.1.2	Condições Socioeconómicas	15%
1.1.3	Grau de Deficiência ou Incapacidade	15%
1.1.3	Vínculo prévio a outra Resposta Social da Cerci Estremoz	10%
 - 2.1 São critérios de desempate:

2.1.1	Área de Residência	6%
2.1.2	Idade cronológica	4%

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do Centro de Atividades Ocupacionais, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção Técnica do CAO e a Direção da Cerci Estremoz.

3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de quinze dias.
4. No acto da admissão são devidos os pagamentos relativos à mensalidade do mês em curso.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O processo de acolhimento no CAO implica a elaboração de um Plano de Adaptação, cujo objetivo visa estruturar um conjunto de atividades destinadas ao candidato de forma a avaliar o sucesso ou insucesso da sua integração.
2. O Programa de Acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado com o cliente e significativos, não devendo ser superior a trinta dias úteis.
3. Os técnicos de referência no processo de acolhimento são: Diretor Técnico; Técnico de Serviço Social, e o monitor ou outro técnico de referência. Cabe a esta equipa planear as atividades tendo em conta a avaliação diagnóstica efetuada.
4. Deverá ser previamente definido um responsável pelo período de adaptação.
5. O processo de integração do cliente é preponderante para o êxito da prestação do serviço.
6. No período de adaptação deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadoras do processo.
7. Após o período de Acolhimento, é efetuada avaliação em reunião com os técnicos intervenientes, o cliente e os significativos de forma a decidir sobre a integração ou não no CAO.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

A cada cliente admitido corresponderá um processo individual, o qual terá que conter:

1. Ficha de inscrição;
2. Ficha de admissão;
3. Documentos pessoais do cliente;
4. Documentos pessoais do responsável legal, caso exista;
5. Relatório social e psicológico;
6. Contrato de prestação de serviços;

7. Ficha de avaliação diagnóstica;
8. Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento;
9. Plano de desenvolvimento individual;
10. Plano de cuidados do cliente;
11. Registo da prestação de serviços diário;
12. Registo de ocorrências.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Sempre que não seja possível proceder à admissão do cliente por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao representante do cliente na altura da candidatura.
2. A gestão das vagas é feita através de ferramenta informática, podendo ser dado a conhecer a posição que o candidato ocupa sempre que solicitado pelas partes interessadas.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

1. A CerciEstremoz desenvolve o serviço do Centro de Atividades Ocupacionais, no equipamento sede da Instituição sito na Quinta de Santo Antão – Estremoz, concelho de Estremoz, distrito de Évora, telefone 268 339750, Fax 268 339751, email: cerciostremoz@gmail.com. As suas instalações são compostas por:
 - 5 Salas de Atividades
 - 1 Sala Snozelen
 - Sala de convívio
 - Ginásio
 - Gabinete Técnico
 - Secretaria
 - Arquivo (apoio à secretaria)
 - 5 Casas de banho (para os clientes)
 - 1 Casa de banho do pessoal
 - 4 Balneários
 - 1 Cozinha
 - 1 Refeitório

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

- 1- O CAO funciona entre as 09:00 e as 17.30 horas de segunda a sexta-feira.
- 2- Os horários de funcionamento da Secretaria, da Direção Técnica e dos demais colaboradores encontram-se afixados em local próprio no átrio do Centro.
- 3- O CAO da Cerci Estremoz encerra, para além dos feriados convencionais, anualmente nos seguintes dias:
 - 3.1 - Segunda-feira de Páscoa
 - 3.2 – Vinte e quatro de Dezembro
 - 3.3 - Um de Dezembro
- 4- Refeições
 - 4.1 - Almoço é servido das 11.45h às 12.30h
 - 4.2 - Lanche às 16.00h
- 5- Atividades
 - 5.1 - Entrada 09.30h às 11.45h
 - 5.2 - Interrupção da hora de almoço 12.30 às 14.00h
 - 5.2 - Reentrada 14.00h às 16.00h
- 6- O atendimento dos pais ou significativos far-se-á semanalmente em horário estabelecido pela direção técnica, que se responsabilizará por divulgá-lo.

NORMA XIV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 15 de cada mês, na Secretaria da Instituição através de cheque, numerário ou transferência bancária.
2. No valor da participação familiar está incluída a alimentação, que compreende almoço e lanche, transporte, atividades programadas para o cliente e despesas com algumas saídas, passeios/visitas.

3. As despesas com medicamentos e fraldas não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo cliente ou representante legal.
4. As participações familiares serão anualmente objeto de revisão de acordo com as tabelas oficiais.
5. A falta de pagamento injustificado da mensalidade, superior a 45 dias, obriga à exclusão do cliente implicando a perda de vaga e passar à lista de espera.

NORMA XV

Tabela de Participações/Preço de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

2.1 - Agregado familiar é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

2.1.1 - Não são considerados para efeitos do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação).
- Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2 – Relativamente às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
- O valor da comparticipação paga por descendentes e outros familiares na resposta social ERPI – Estrutura Residencial Para Idosos.

3. A mensalidade é 40% do rendimento per capita.

4. Os clientes que frequentam simultaneamente a resposta social Lar Residência e C.A.O. da Cerci Estremoz efetuam o pagamento de 35% da mensalidade paga ao Lar Residência por transferência interna, entre as duas Respostas Sociais.

5. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

6. A prova de despesas em D deverá ser feita mediante a apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os representantes dos clientes serão informados dessa alteração, com a maior antecedência possível.

NORMA XVI

Redução da Comparticipação Familiar

1. Quando existir algum factor que implique o encerramento do CAO, os responsáveis pelo cliente serão informados com a antecedência possível, não implicando, contudo, tais eventualidades, deduções às respetivas comparticipações estabelecidas, caso não exceda o período máximo de 5 (cinco) dias úteis.

2. No mês de Agosto, não será assegurado serviço de transporte, pelo qual os responsáveis pelo cliente o terão que assegurar. O valor da mensalidade será excepcionalmente nesse mês 50% do valor da participação, caso o cliente venha por meios próprios frequentar os serviços prestados no CAO.
3. O disposto no número anterior não se aplica aos clientes que frequentam a resposta Lar Residência da CerciEstremoz.

NORMA XVII

Revisão da Participação Familiar

1. Para atualização das respectivas participações, todos os anos, no mês de Setembro, os responsáveis pelos clientes, deverão entregar documentos comprovativos atualizados dos seus rendimentos. A participação familiar é objeto de revisão anual.
2. O responsável pelo cliente tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.
3. O valor da participação familiar devidamente revisto deverá ser cobrado no início de cada ano civil.
4. Quando se verificar uma mudança da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, mediante pedido expresso da família (por escrito) e comprovativos da referida alteração, poderá, quando tal for decidido pela direção da CerciEstremoz, ser alterado o valor da respetiva mensalidade. Porém essa alteração só se tornará efetiva a partir do mês seguinte àquele em que se verifica a sua aprovação.

NORMA XVIII

Descontos por motivo de doença ou outro devidamente justificado

1. As ausências superiores a 15 (quinze) seguidas incluindo feriados e fins-de-semana, aplica-se 10% de desconto na mensalidade, desde que devidamente justificadas através de atestado médico;
2. Por motivo de ordem técnica o desconto só será realizado no mês seguinte.

NORMA XIX

Refeições

- 1- As refeições são realizadas dentro dos períodos e das rotinas estabelecidas no CAO e as ementas afixadas em local apropriado no átrio do Centro e Refeitório.
- 2- O disposto no número anterior é da inteira responsabilidade do setor da cozinha.
- 3- As refeições são servidas no refeitório, sendo acompanhadas pelas monitoras e auxiliar de monitor ou outros técnicos considerados necessários.
- 4- Qualquer alteração ao regime alimentar terá em conta situações de saúde e bem-estar do cliente, desde que devidamente comprovada.

NORMA XX

Saúde

1. Aconselha-se que os clientes que apresentem sintomas de doença e febre fiquem em casa.
2. Os clientes devem apresentar-se em condições aceitáveis de higiene que permitam o bem-estar nas atividades do grupo.
3. Em caso de acidente ou doença súbita, durante a permanência do cliente na instituição, ser-lhe-ão prestados os primeiros cuidados (na instituição ou centro de saúde), avisando-se de seguida os responsáveis pelo cliente, para que o venham buscar, caso se justifique.
4. Relativamente à medicação dos clientes, inerente à sua patologia, as indicações deverão ser dadas por escrito.
5. Quando o cliente se encontra a tomar algum medicamento, fora do habitual deverá o responsável pelo mesmo, avisar por escrito, descrevendo a medicação e mencionando as horas e as doses a administrar.
6. É dever dos responsáveis pelo cliente cumprirem a medicação prescrita pelo médico assistente.
7. Sempre que um cliente se ausente da instituição em caso de doença grave ou infecto-contagiosa, o seu regresso à instituição está condicionado pela apresentação de declaração médica comprovativa do seu estado de saúde.
8. Quando os clientes na frequência da resposta social apresentarem comportamentos desajustados, a direção técnica do CAO poderá solicitar ao responsável pelo cliente que mediante prescrição médica, seja ajustada a administração da medicação ao horário de funcionamento da instituição.
9. Com o objetivo de facultar e obter informação essencial relativa ao cliente, este pode ser acompanhado às consultas médicas por um técnico do CAO, particularmente às da especialidade.

NORMA XXI

Actividades/Serviços Prestados

1. As atividades desenvolvidas no CAO estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Os serviços prestados pelo CAO são acordados na admissão do cliente.

NORMA XXII

Passeios ou Deslocações

Sempre que haja uma deslocação/passeio os clientes e responsáveis serão informados por escrito, com a antecedência possível, para que decidam acerca da sua participação. Este documento apresenta um destacável que terá que ser assinado pelo responsável pelo cliente a autorizar a sua participação. Nessa comunicação seguem todas as indicações específicas de cada atividade.

NORMA XXIII

Quadro de Pessoal

- 1- O quadro de pessoal do Centro de Atividades Ocupacionais, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
- 2- O conteúdo funcional encontra-se descrito na regulamentação específica (Boletim de Trabalho e Emprego), revista para o sector.

NORMA XXIV

Direção Técnica

A Direção Técnica do Centro de Atividades Ocupacionais compete a um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas ou saúde/reabilitação, cujo nome, formação, conteúdo funcional e horário de atendimento se encontra afixado em lugar visível.

NORMA XXV

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. A instituição não se responsabiliza pela perda ou danos de objetos de valor (fios, pulseiras de ouro, telemóveis, consolas, etc.), bem como quaisquer outros objetos trazidos de casa.

NORMA XXVI

Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Ser tratado com respeito e correção (existência de programa de prevenção e controlo da negligência, abusos, maus – tratos e discriminação);
2. Ser respeitada a sua intimidade e privacidade;
3. Usufruir de um conjunto de atividades estruturadas que sejam estimulantes e que contribuam para um equilíbrio físico, psicológico, emocional e social, adequado às necessidades dos clientes;
4. Cumprimento do seu plano individual e plano de cuidados individuais;
5. Seguro de acidentes pessoal;
6. Alimentação variada, almoço e lanche sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica, respeitando sempre a forma como cada utilizador pode receber os alimentos;
7. Apoio de pessoal qualificado na alimentação, necessidades fisiológicas sempre que necessário;
8. Administração da terapêutica;
9. Ambiente físico limpo e acolhedor;
10. Participação da família;
11. Informação relevante sempre que solicitada pela família;
12. Informação, suporte emocional e apoio técnico às famílias sempre que solicitado, com o objetivo de que estas desenvolvam atitudes e estratégias de automatização mais eficazes;

NORMA XXVII

Deveres dos Clientes

- a) São deveres dos clientes: Participar, de forma ativa, na elaboração e avaliação contínua do projeto de vida individual;
- b) Respeitar, de acordo com as suas capacidades, as regras funcionais determinadas quanto a: horário de refeições, intervalos, atividades;
- c) Os clientes deverão manter entre si e com os colaboradores as melhores relações de respeito, amizade e convívio.
 - a) Informar-se, ser informado e informar sobre assuntos relevantes relacionados com o cliente;
 - b) Solicitar reuniões com a direção técnica, para tratar de assuntos relacionados com o plano individual do cliente;
 - c) Colaborar em atividades de animação e recreação promovidas pela instituição;
 - d) Conhecer o Regulamento Interno do CAO.

NORMA XXVIII

Direitos do Pais ou Significativos

- a) Ser informados sobre o desenvolvimento do cliente, mediante contato pessoal com a direção técnica e de acordo com o calendário previsto, considerando que o horário de atendimento carece de marcação prévia.
- b) Ser informados sobre as normas e regulamentos que lhe digam respeito relativamente ao CAO.
- c) Participar na definição de estratégias do plano de desenvolvimento individual do cliente.
- d) Ser informado sobre a calendarização das diversas atividades.
- e) Ser informado de atividades que impliquem a saída do CAO, para o que deverá proceder à respetiva autorização.
- f) Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
- g) Ser informado e encaminhado sobre os recursos disponíveis na comunidade entre outros.

NORMA XXIX

Deveres dos Pais ou Significativos

- a) Interessar-se pelo processo reabilitativo do seu filho ou familiar.
- b) Comparecer na Instituição sempre que seja solicitada a sua presença.
- c) Colaborar em atividades sempre que solicitado.
- d) Participar nas reuniões para as quais foi convocado.
- e) Responsabilizar-se pela assiduidade, pontualidade e higiene pessoal dos clientes.
- f) Liquidar a mensalidade fixada, nos prazos estabelecidos.
- g) Cumprir e fazer cumprir o regulamento interno.
- h) Tratar com respeito e correção todas as pessoas da Instituição.

NORMA XXX

Direitos da CerciEstremoz

São direitos da entidade gestora da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas.

2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento.
3. Receber as participações mensais, nos prazos fixados.

NORMA XXXI

Deveres da Cerci Estremoz

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir o bom funcionamento do CAO, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade.
2. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades.
3. Promover e enquadrar a participação de voluntários devidamente formados nas atividades do CAO.
4. Informar pais e significativos da existência de livro de reclamações.
5. Cumprir todas as condições a que se obriga no ato da admissão.
6. Zelar pelo bom funcionamento da Resposta Social e promover a qualidade dos serviços prestados.
7. Elaborar o plano Individual e promover o seu cumprimento.
8. Fazer um seguro de acidentes pessoais que proteja o cliente quando este esteja sob a responsabilidade do CAO.
9. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.

NORMA XXXII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A cessação da prestação de serviços pode dar-se por iniciativa do cliente ou seu responsável, sob a forma escrita, indicando claramente o motivo justificativo da cessação e com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

NORMA XXXIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Cerci Estremoz deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Nas situações em que o cliente não apresente estabilidade e equilíbrio psicológico que permita a devida adaptação à dinâmica de funcionamento do CAO, o contrato de prestação de serviços poderá ser denunciado com antecedência mínima de oito dias.
2. É ainda condição de interrupção da prestação de cuidados o não cumprimento do referido no presente regulamento interno e no Contrato de Prestação de Serviços.

NORMA XXXV

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CAO possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos sempre que desejado.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXVI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXVII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Cerci Estremoz, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

1. Serão excluídos da frequência do CAO, os clientes que faltem injustificadamente por um período superior a 40 dias ano.
2. As atividades externas de lazer, nomeadamente a colónia de férias, dependem da existência de recursos logísticos, económicos técnicos e humanos e são alvo de participação acrescida.
3. Cabe aos responsáveis pelos clientes ressarcir a instituição de prejuízos e danos causados deliberadamente pelos clientes tais como: vidros partidos, cadeiras bancos dos transportes e cuidados médicos em caso de agressões aos colegas.
4. Em situações pontuais e por razões de impossibilidade repentina do motorista ou outras devidamente avaliadas pela Direção da Cerci Estremoz, podem os clientes de determinada zona geográfica não poder usufruir do serviço de transporte por período limitado.
5. O CAO poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfeções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao cliente e seu representante o mais antecipadamente possível.

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 26 de janeiro de 2015

O Presidente da Direção

(Jorge Canhoto)