



REGULAMENTO INTERNO

DA RESPOSTA SOCIAL

CENTRO DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS “AS DESCOBERTAS”

ÍNDICE

Capítulo I – Natureza, Missão e Âmbito de Aplicação

Capítulo II – Âmbito da Valência de Actividades Ocupacionais

Capítulo III – Processo de Admissão dos Clientes

Capítulo IV – Processo de Integração dos Clientes

Capítulo V – Mensalidade e Comparticipações

Capítulo VI - Instalações, Horários e Visitas

Capítulo VII – Refeições e outros serviços

Capítulo VIII – Recursos Humanos

Capítulo IX – Direitos e Deveres

Capítulo X – Disposições Finais

CAPÍTULO I

Natureza, Missão e Âmbito de Aplicação

Artigo 1º

Natureza da Associação

1. O IPEIP, por intermédio da Resposta Social de Centro de Atividades Ocupacionais “As Descobertas”, presta à comunidade um serviço de atividades ocupacionais através de um Centro de Atividades Ocupacionais (adiante designado por “CAO”).
2. O CAO “As Descobertas” é propriedade da Instituição Particular de Solidariedade Social denominada “Instituto Português de Educação e Investigação Pedagógica” (adiante designada por “IPEIP”), registada na Direcção Geral da Segurança Social pela inscrição n.º 28/09, a fls. 119 e 119 Verso, do Livro n.º 12 das Associações de Solidariedade Social, em 28.09.2009.
3. O CAO destina-se a pessoas com deficiência e outras problemáticas, com idade igual ou superior a 16 (dezasseis) anos, cujas capacidades não permitam, temporária ou permanentemente, o exercício de uma actividade produtiva.

Artigo 2º

Missão e Objectivos do CAO

1. O CAO tem como missão desenvolver e disponibilizar um programa de atividades ocupacionais com a finalidade de promover e melhorar a saúde e o bem-estar das pessoas jovens e adultas com deficiência.
2. Na sua atividade, o CAO tem os seguintes objectivos:
 - a. Manter as competências adquiridas dos clientes e estimular o desenvolvimento de competências pessoais e sociais, assegurando o bem estar e satisfação básica das necessidades dos clientes.
 - b. Facilitar a integração social do cliente.
 - c. Prestar cuidados de natureza psicossocial aos clientes.
 - d. Procurar, sempre que possível, o encaminhamento dos seus clientes para programas adequados de integração sócio-profissional.

Artigo 3º

Âmbito de Aplicação do Regulamento

1. O presente Regulamento estabelece as regras a observar pelos clientes que pretendam usufruir das atividades e serviços prestados pelo IPEIP através do acordo de CAO, celebrado em/...../..... bem como as regras internas de funcionamento do CAO.
2. Através do presente Regulamento pretende-se divulgar os seguintes valores:
 - a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes do CAO e demais interessados;
 - b) Promover a participação ativa dos clientes do CAO (ou seus representantes legais, quando aplicável) ao nível da gestão das respostas sociais oferecidas.

CAPÍTULO II

Âmbito da Valência de Atividades Ocupacionais

Artigo 4º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O IPEIP, através do CAO, presta os seguintes serviços e atividades:

- a. Terapêuticas de Diagnóstico e Reabilitação
 - b. Terapia da Fala
 - c. Psicologia
 - d. Serviço Social
 - e. Atividades Desportivas
 - f. Atividades Oficiniais
 - g. Alimentação;
 - h. Recreio e lazer;
 - i. Transporte;
 - j. Convívio,
2. As atividades dos serviços e atividades mencionadas no ponto anterior, podem sofrer alterações e adequações, de acordo com o perfil funcional dos clientes a frequentar o IPEIP.
 3. A participação nas atividades referidas no ponto 1. fica condicionada a avaliação da equipa técnica do IPEIP e das capacidades e necessidades dos clientes, em acordo com responsável legal.

Artigo 5º

Plano Anual de Atividades

1. As atividades desenvolvidas no CAO estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, que se encontra afixado em local visível no IPEIP.
2. Os serviços e as atividades prestadas pelo CAO são acordados na admissão do cliente com a assinatura do contrato de prestação de serviços referido no artigo 10º *infra*.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 6º

Capacidade do CAO

O CAO tem capacidade para 30 (trinta) clientes de ambos os sexos.

Artigo 7º

Condições de Admissão

1. Apenas serão admitidos clientes que preencham os seguintes requisitos:
 - a. Ser portador de deficiência, temporária ou permanentemente, que não permita o exercício de uma atividade produtiva;
 - b. Ter idade igual ou superior a 16 (dezasseis) anos;
 - c. Não reunir condições para a aplicabilidade do regime do emprego apoiado, nos termos da respectiva legislação em vigor;
 - d. Ser associado do IPEIP.
2. Para admissão dos clientes será tido em conta:
 - a. O diagnóstico médico-psicológico do candidato;
 - b. O estado físico, mental e social do candidato;
 - c. O meio familiar e social do candidato.

Artigo 8º

Critérios de Admissão

1. Os critérios de prioridade na seleção e admissão dos clientes são os seguintes:
 - a. Ter frequentado Respostas Sociais do IPEIP;
 - b. Ter irmãos/irmãs a frequentar valências do IPEIP;
 - c. Localização geográfica (preferência por quem reside na área da grande Lisboa);
 - d. Reencaminhamento por parte dos Serviços da Segurança Social (quando vigorar o Acordo de Cooperação).
 - e. Situação socioeconómica;

Artigo 9º

Processo de Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação disponível no IPEIP, que constituirá parte integrante do processo de cliente, anexando para o efeito cópia dos seguintes documentos:
 - a) Documento de Identificação, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - b) Declaração de boletim de vacinas atualizado;
 - c) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e da sua aptidão para frequência na Resposta Social;
 - d) Duas fotografias tipo passe;
 - e) Documento atualizado comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar;
 - f) Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente, nos termos da declaração disponibilizada pelo IPEIP;
 - g) Outra documentação necessária para melhor descrever ou esclarecer a situação do candidato ou da sua família.
2. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues na Secretaria do IPEIP.
4. 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.
5. O horário de funcionamento da secretaria para efeitos de admissão de candidaturas decorrerá entre as 09h00 e as 13h00 dos dias úteis, salvo outro horário devidamente publicitado pelo IPEIP.

Artigo 10º

Admissão das Candidaturas

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico do IPEIP a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justifique, e submetê-la à decisão final da entidade competente.
2. É competente para decidir da admissão do cliente o Diretor Técnico do IPEIP. Em casos que apresentem alguma complexidade no processo de admissão (casos excepcionais), deverá o caso ser apresentado à Direção da IPSS, para decisão.

3. Da decisão final do Diretor Técnico do IPEIP será dado conhecimento ao candidato no prazo de 30 (trinta) dias.
4. Após avaliação e certificação da situação de deficiência será elaborado um relatório que contera obrigatoriamente os seguintes elementos:
 - a. Identificação do candidato a apoio ocupacional;
 - b. Estudo devidamente fundamentado da situação do candidato nos aspectos físico, psíquico e social;
 - c. Identificação de equipa técnica de avaliação e certificação.

Artigo 11º

Contrato de Prestação de Serviços

1. A admissão do candidato só se considera completa após a celebração de contrato escrito de prestação de serviços entre o cliente e/ou o responsável pelo cliente e o IPEIP, no qual o cliente manifeste a sua concordância com os princípios, os valores e as normas regulamentares do IPEIP.
2. No ato da admissão será ainda devido o pagamento do montante fixado em preçário, devidamente divulgado nos espaços do IPEIP e na página de internet www.ipeip-asdescobertas.pt.

Artigo 12º

Listas de Espera

1. Os candidatos que satisfaçam as condições de admissibilidade mas para os quais não exista vaga, serão inscritos numa lista de espera através do preenchimento de um impresso para o efeito. Sempre que solicitado, o candidato será informado da sua posição na lista.
2. A existência da vaga não inviabiliza a realização de uma nova avaliação do candidato que, sendo necessária, deverá ser efectuada num prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da data em que for comunicada ao candidato a existência de vaga.
3. Em caso de admissão, o candidato deverá ser informado da mesma pela Direção Técnica do IPEIP através da carta de aprovação, sendo para o efeito requerido ao candidato que se pronuncie sobre a sua aceitação no prazo de 10 (dez) dias úteis.
4. Após aceitação do candidato aplicar-se-à o disposto nos nºs 1 e 2 do artigo 10º *supra*.

Artigo 13º

Processo Individual do Cliente

- 1) Do processo individual do cliente, deverá constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes de acordo com o artº 25 do Despacho 52/SESS/90 de 16 de julho.
- 2) Após a admissão é elaborado o processo individual do cliente, que deverá conter:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Cópias dos documentos apresentados no processo de candidatura;
 - c) Ficha de avaliação inicial de requisitos com os dados de identificação e de caracterização sócio-económica do cliente
 - d) Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência”;
 - e) Carta de Admissibilidade do IPEIP;
 - f) Cópia do contrato de prestação de serviços devidamente assinado;
 - g) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do cliente ou familiar/representante legal para ser contactado em caso de emergência;

- h) Identificação do médico assistente e respectivos contactos em caso de emergência;
 - i) Ficha de avaliação diagnóstica;
 - j) Relatório do Programa de Acolhimento do cliente
 - k) Plano de desenvolvimento Individual (“PDI”) e respectivas revisões;
 - l) Relatório(s) de monitorização e avaliação do PDI;
 - m) Registos das ocorrências de situações anómalas;
 - n) Registo de observações periódicas sobre a evolução da situação do cliente;
 - o) Registo de presenças;
 - p) Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação, sempre que possível, os documentos comprovativos;
 - q) Outros elementos que o IPEIP considere necessários.
- 3) O processo individual do cliente será da responsabilidade do Director Técnico do CAO, sendo da obrigação dos técnicos, a organização do dossier individual de cada cliente, na parte onde constem todas as informações da sua especialidade.
- 4) O processo individual do cliente é arquivado no IPEIP em local próprio, respeitando as condições legais impostas para a protecção e confidencialidade da informação nele contida.

CAPÍTULO IV

PROCESSO DE INTEGRAÇÃO DOS CLIENTES

Artigo 14º

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Todo o processo de integração e adaptação do cliente no CAO encontra-se explanado no Programa de Acolhimento elaborado nos termos do nº 3 *infra*.
2. O responsável pela integração do cliente no CAO é nomeado pelo Director Técnico do IPEIP.
3. O Programa de Acolhimento deverá seguir os seguintes critérios:
 - 3.1. O processo de integração e adaptação deverá ser avaliado por parte do CAO conjuntamente com o cliente e seus familiares.
 - 3.2. O programa de acolhimento deverá ser acordado com o cliente e seus familiares, não devendo o período de adaptação ser superior a trinta dias úteis.
4. Caso o cliente manifeste o desejo de não integração, serão registadas as razões apresentadas e proceder-se-á à rescisão do contrato de prestação de serviços celebrado aquando da sua admissão. Caso o cliente manifeste o desejo de integração, o processo individual do cliente será encaminhado pelo responsável pelo Processo PDI.
5. O PDI deverá ser elaborado no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a admissão do cliente, devendo conter, nomeadamente os seguintes elementos:
 - a. Identificação do cliente;
 - b. Objectivos gerais de intervenção;
 - c. Descrição das actividades a realizar;
 - d. Sinalização das intervenções a realizar com o cliente e respectivos objectivos gerais, objectivos específicos e indicadores;
 - e. Identificação dos recursos a utilizar e dos responsáveis pela execução e supervisão das actividades
 - f. Identificação, âmbito de participação e responsabilidades dos elementos interventores na implementação do PDI (*p.e.* cliente, família, colaboradores, instituições parceiras)
 - g. Identificação de riscos e as acções a implementar.

6. Anualmente e sempre que se justifique, deverá ser realizada a avaliação e revisão do PDI. A avaliação e revisão do PDI são realizadas com a colaboração de todos os intervenientes, incluindo o cliente e seus familiares/representantes legais.

CAPÍTULO V

Comparticipações

Artigo 15º

Tabela de Participações

1. A tabela de participações dos clientes e suas famílias será calculada de acordo com a legislação em vigor, de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar e encontra-se afixada em local bem visível, nas instalações do CAO “As Descobertas”.
2. De acordo com o disposto Portaria n.º196-A/2015 de 01 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R C = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. A determinação dos rendimentos do agregado familiar é efetuada de acordo com o n.º 4 do Anexo da Portaria n.º196-A/2015 de 01 de julho.
4. A análise e determinação das despesas do agregado familiar é efetuada de acordo com o n.º 5 do Anexo da Portaria n.º196-A/2015 de 01 de julho.
5. Na inscrição e anualmente, no início do ano letivo, devem os candidatos efetuar prova dos rendimentos e das despesas fixas, em conformidade com o n.º 7 Anexo da Portaria n.º196-A/2015 de 01 de julho.
6. A participação familiar máxima calculada nos termos do presente artigo não poderá exceder o custo médio real do cliente no CAO.
7. A não entrega da documentação necessária para proceder ao cálculo da mensalidade do cliente implica o pagamento do escalão mais elevado.
8. Enquanto não for efetuado Acordo de Cooperação para CAO com a Segurança Social, as mensalidades são fixadas no pré-cário em vigor.

Artigo 16º

Redução da Participação familiar mensal

1. Haverá lugar a uma redução de 15% (quinze por cento) na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do CAO por mais do que um elemento do agregado familiar.
2. A redução não pode, no entanto, atingir um montante inferior ao valor estipulado no escalão mínimo da tabela em vigor.
3. Haverá lugar a uma redução de 15% na participação familiar mensal nos seguintes casos:
 - Quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.

Artigo 17º

Pagamento de Inscrição/Mensalidade

1. A mensalidade é devida pelos 12 meses do ano, sendo a mensalidade de agosto diluída nos restantes onze meses do ano, de setembro a julho.
2. No momento de Inscrição/Renovação da Inscrição é devido o pagamento, com valor de acordo com o preçário em vigor, para efeitos de despesas documentais e seguro, sendo a mesma considerada válida após o pagamento.
3. O pagamento da mensalidade deverá ser efectuado até ao dia 5 (cinco) de cada mês. Caso o dia 5 (cinco) coincida com um fim-de-semana ou feriado, o prazo de pagamento estende-se até ao dia útil subsequente.
4. O não pagamento das mensalidades no prazo estabelecido, implica o pagamento de juros de mora à taxa de 5 % (cinco por cento) sobre o valor em dívida.
5. O pagamento da mensalidade é efectuado por cheque, à ordem do IPEIP ou numerário na secretaria do IPEIP ou por transferência bancária, para o IBAN PT50 0018 0000 353932216001 36.
6. Para efeitos de realização de pagamentos de mensalidades ou para efeito de entrega do comprovativo do respectivo pagamento (no caso de transferência bancária sem débito directo), a secretária do IPEIP funcionará no período das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 17h00, todos os dias úteis.
7. Perante a ausência de pagamento superior a 60 (sessenta) dias, O IPEIP poderá vir a suspender a permanência do cliente até regularização das mensalidades, mediante uma análise individual do caso.
8. Exceptuam-se do número anterior os seguintes casos:
 - a. Caso de doença por período superior a 15 (quinze) dias consecutivos, devidamente justificados com atestado médico, sendo enviado posteriormente para decisão posterior, que deliberará a percentagem a deduzir na mensalidade estipulada;
 - b. Caso em que a responsabilidade da falta do cliente seja imputada à IPEIP. Nesta situação a mensalidade devida será apenas a correspondente aos dias de presença.

CAPÍTULO VI

INSTALAÇÕES, HORÁRIOS e VISITAS

Artigo 18º

Instalações

O CAO está sediado na Avenida D. Vasco da Gama, nº 25, 1400-127 Lisboa e as suas instalações são compostas por:

- a) Piso -1: sala de estar, bar, 3 salas de trabalhos, elevador e 4 balneários;
- b) Piso 0: sala de reuniões, gabinete de direção, gabinete de técnicos, elevador, secretaria, cozinha, refeitório, 2 salas de trabalhos, gabinete de terapia da fala e casa de banho;
- c) Piso 1: sala de professores, 3 casas de banho, 4 salas de trabalhos;
- d) Exterior: espaço de lazer e jardim, 1 sala de atividades desportivas, duas salas de trabalhos, 1 sala snoezellen, lavandaria, casa de banho, armazém e arrumações.

Artigo 19º

Horários de Funcionamento

1. O horário de funcionamento da secretaria do IPEIP é das 9h00 às 17h00 de Segunda-feira a Sexta-feira, com hora de descanso entre as 13h00 e as 14h00.
2. O horário de atendimento aos familiares será afixado, em local visível, na secretaria do IPEIP.
3. O Horário das refeições é: almoço das 12h00 às 13h00 e o lanche é das 15h30 às 16h00.

4. O CAO encerra períodos determinados no Regulamento de Funcionamento Interno do IPEIP: Segunda e Terça-Feira de Carnaval; Quinta e Sexta-Feira Santa; Páscoa; 25 de Abril; 1 de Maio; Corpo de Deus; 10, 13 e 23 de Junho; 15 de Agosto; 5 de Outubro; 1 de Novembro; 1,8, 22, 23, 24, 25, 26, 30, 31 de Dezembro; 1 e 2 de Janeiro; Segunda quinzena de Agosto para férias do pessoal.
5. Na segunda quinzena do mês de agosto o CAO estará em encerrado para limpezas e higienizações gerais.

Artigo 20º

Entrada e Saída de Visitas

1. Todas as entradas e saídas de visitantes serão registadas por parte dos serviços administrativos do Colégio “As Descobertas”.
2. Para efeito do disposto no nº 1, os visitantes deverão dirigir-se à Secretaria a fim de se identificarem e ser registada a sua entrada, sendo posteriormente devidamente encaminhados para o local onde a visita decorrerá.
3. Após a visita, o visitante deverá informar os serviços administrativos do Colégio “As Descobertas” de que a visita terminou, por forma a ser registada a sua saída.

CAPÍTULO VII

REFEIÇÕES e PASSEIOS

Artigo 21º

Refeições

1. A ementa mensal será afixada em local visível no IPEIP.
2. O CAO fornecerá aos seus clientes dietas específicas desde que seja apresentada a respectiva prescrição médica, com exceção a este ponto é efetuada em caso de dietas não convencionais.
3. O Serviço de alimentação contempla refeições diárias de almoço e lanche.

Artigo 22º

Passeios ou Deslocações

1. O IPEIP organizará passeios e deslocações com objectivos pedagógicos e lúdicos, de modo a potenciar as capacidades do cliente e o seu equilíbrio físico e psicológico.
2. Os passeios e deslocações fora do plano de atividade serão apenas efetuadas mediante autorização escrita do responsável legal do cliente, eventual pagamento da comparticipação respectiva e disponibilização do material solicitado pelo IPEIP, de acordo com os fins de cada passeio, deslocação ou atividade.
3. O IPEIP reserva-se o direito de cancelar algum passeio ou deslocação quando não se verificarem as condições necessárias e inicialmente previstas.
4. A devolução da comparticipação paga pelo representante legal será analisada individualmente pela Direção do IPEIP.

Artigo 23º

Responsabilidade pela perda de bens

O IPEIP não se responsabiliza pela perda ou extravio de bens que acompanhem o cliente quer nas suas instalações quer em passeios ou deslocações.

CAPÍTULO VIII

Recursos Humanos

Artigo 24º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do CAO encontra-se afixado em local bem visível no recinto do Colégio “As Descobertas”, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O IPEIP é orientado por uma Direcção, que delega funções técnicas no Director Técnico.
3. Todos os funcionários possuem formação profissional adequada.
4. O quadro de pessoal do IPEIP e organigrama funcional/organizacional está divulgado no seu sítio de internet www.ipeip-asdescobertas.pt, podendo ser solicitado na secretaria do IPEIP.

Artigo 25º

Direção Técnica

1. A Direcção Técnica do IPEIP deve ser assegurada por um elemento com formação técnica e académica correspondente a licenciatura no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Ao Director Técnico compete, designadamente:
 - a. Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
 - b. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
 - c. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
 - d. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
 - e. Garantir a supervisão do pessoal;
 - f. Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
 - g. Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

CAPÍTULO IX

DIREITOS E DEVERES

Artigo 26º

Direitos dos Clientes

Sem prejuízo de outros direitos, os clientes do CAO gozam dos seguintes direitos:

- a. Direito à igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- b. Direito ao respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c. Direito de exigir qualidade nos serviços prestados;
- d. Direito de exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
- e. Direito de participação nas actividades promovidas pelo CAO, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f. Direito de utilização dos serviços e equipamentos disponíveis no CAO;

Artigo 27º

Deveres dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do CAO têm ainda os seguintes deveres:

- a. Cumprir as normas do CAO de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- b. Pagar pontualmente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- c. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços (*e.g.* dias das consultas médicas, férias ou faltas);
- d. Respeitar e tratar com educação os colaboradores do IPEIP;
- e. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde cliente;
- f. Informar o Responsável do CAO de qualquer alteração de morada, contacto, agregado familiar, doença e de qualquer alteração nos hábitos quotidianos, sempre que estes impliquem mudança na prestação dos serviços;
- g. No caso de acidente ou doença, entregar declaração médica comprovando que o cliente se encontra apto a frequentar o CAO;
- i. Comunicar com a antecedência mínima de 2 (dois) dias qualquer alteração ao regime de alimentação e transporte.

Artigo 28º

Direitos do IPEIP

São direitos do IPEIP:

- a. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c. Receber as comparticipações mensais, as quotas e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d. Definir o calendário e o plano anual de actividades e dias de encerramento do CAO.

Artigo 29º

Deveres do IPEIP

São deveres do IPEIP:

- a. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d. Garantir a confidencialidade dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e. Desenvolver actividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- f. Celebrar contrato de seguro de acidentes pessoais para cobertura dos riscos a que possam ficar sujeitos os clientes e o pessoal do CAO no exercício das suas actividades.

Artigo 30º

Direitos e deveres das famílias/responsáveis legais

1. São direitos das famílias ou dos responsáveis legais pelo cliente:
 - a. Obter informações relativas ao desenvolvimento do cliente no CAO;

- b. Ter apoio psico-social.
2. São deveres das famílias ou dos responsáveis legais pelo cliente:
- a. Participar nas reuniões de pais;
 - b. Participar na elaboração dos planos de desenvolvimento individual;
 - c. Informar o CAO de alterações de morada, contactos, constituições do agregado familiar e de medicação do cliente.

Artigo 31º

Interrupção ou Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente ou em caso de desistência da frequência dos serviços do CAO, o cliente ou seus familiares deverá comunicar esse facto à Direção com a maior brevidade ou antecedência possível.

CAPÍTULO X

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 32º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o colégio “As Descobertas” possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria sempre que desejado. O CAO aceita e agradece todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados.

Estas deverão ser feitas no Livro de reclamações existente ou podem ser entregues por escrito à Direção.

Artigo 33º

Alterações ao Regulamento

O IPEIP informará os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato de prestação de serviços referido no artigo 10º *supra* a que a este assistirá.

Artigo 34º

Integração de Lacunas

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

Artigo 35º

Disposições Complementares

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços serão resolvidas de acordo com a legislação aplicável, com o disposto no presente regulamento e demais documentos emanados pelos órgãos sociais do IPEIP.

Artigo 36º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor após a sua aprovação e consequente publicação.