

ANEXO I

REGULAMENTO DO CENTRO ATIVIDADES OCUPACIONAIS

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Âmbito de Aplicação

A CerciGrândola, C.R.L. Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, designada por CerciGrândola equiparada a IPSS pelo despacho da Directora Geral de Acção Social a 29/10/98, com acordo de cooperação para a resposta social de Centro de Actividades Ocupacionais, abrangendo os concelhos de Grândola e Alcácer do Sal, celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital de Setúbal, em 29/08/2008, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA I

Legislação Aplicável

O Centro de Actividades Ocupacionais da CerciGrândola rege-se igualmente pelo estipulado no Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro e pela Portaria n.º 432/2006 de 3 de Maio, Manual da Qualidade e Circular n.º 4 de 16 de dezembro de 2014.

NORMA II

Objectivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da Resposta Social.

NORMA III

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O Centro de Actividades Ocupacionais da CerciGrândola assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a. Alimentação;
 - b. Transporte em carrinha da instituição;
 - c. Cuidados de higiene pessoal e Imagem;
 - d. Cuidados de Saúde (administração terapêutica, acompanhamento a consultas médicas de especialidade e/ou tratamentos médicos, sempre que se julgue pertinente e após avaliação da situação familiar), sendo que as despesas de combustível e portagens são da responsabilidade da família;
 - e. Apoio Técnico nas Áreas de Serviço Social e Psicologia;
 - f. Diligências.

2. O Centro de Actividades Ocupacionais realiza as seguintes Actividades:
 - a. Actividades Estritamente Ocupacionais – Manutenção de Espaços, Trabalhos Manuais, Artesanato, Tecnologias da Informação e Comunicação, Hábitos de Independência Pessoal e; Estimulação Sensorial e Cognitiva;
 - b. Actividades Socialmente Úteis;
 - c. Actividades Terapêuticas e Complementares (Hipoterapia/Equitação Terapêutica, Hidroterapia, Snoezelen e Reabilitação);
 - d. Actividades Lúdico-Pedagógicas;
 - e. Actividades Sócio-Recreativas e Culturais.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA IV

Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, deve ser preenchida uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a. Apresentação do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do candidato;
- b. Pareceres e Relatórios Técnicos comprovativo da sua situação clínica, nomeadamente da sua deficiência;
- c. Decisão de Sentença do Processo de Interdição/Inabilitação;
- d. Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
- e. Comprovativo de Residência;
- f. Outra documentação considerada necessária pela equipa técnica.

2. O período de candidatura decorre de segunda a sexta-feira, sempre que um candidato e seu representante legal, julguem pertinente ou quando algum serviço/instituição efetuem encaminhamentos.

NORMA V

Condições de Admissibilidade

1. São condições de admissibilidade:
 - a. Ter idade igual ou superior a 16 anos;
 - b. Ser portador de deficiência, de carácter temporário ou permanente, que não permita o exercício de uma actividade produtiva;
 - c. Não se enquadrar no âmbito de aplicação legalmente definido para o emprego protegido.

2. Em caso de não reunir as condições de admissibilidade definidas é formalizado por escrito, ao candidato/representante legal, a sua não admissão, enumerando as respectivas condições que não reuniu.
3. A Ficha de Inscrição relativa ao candidato que não reúne requisitos de admissibilidade é arquivada, pelo menos durante o período de um ano.

NORMA VI

Lista de Espera

1. O candidato que reúna as condições de admissibilidade, mas para os quais não existe vaga, são inscritos em Lista de Espera, se assim o desejar.
2. Os candidatos em Lista de Espera são ordenados por data de entrada de inscrição.
3. Anualmente, procede-se à atualização da lista de candidatos telefonicamente, retirando desta, aqueles que já não manifestem interesse em continuar a integrá-la. Em caso de desistência, o candidato seguinte passa a ocupar o lugar do desistente. Na eventualidade de não se conseguir realizar o contacto telefónico, será enviada carta registada com aviso de recepção, para que o candidato possa manifestar no prazo de um mês, o seu interesse, ou não, em constar da lista de espera.

NORMA VII

Critérios de Admissão

1. Os Critérios de Admissão são pontuados de acordo com o respectivo factor de ponderação. A ordenação dos candidatos em lista de espera, resulta da adição das notas ponderadas dos respectivos critérios de admissão.
2. Os critérios de admissão e factores de ponderação na selecção dos candidatos, são:
 - a. Pertencer a famílias socioeconómicas mais desfavorecidas dos Concelhos de Grândola e Alcácer do Sal; - Pontuação atribuída 26%
 - b. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente; - Pontuação atribuída 22%
 - c. Capacidade para o eventual exercício de atividade socialmente útil; Pontuação atribuída 18%

- d. Limitações da estrutura familiar (famílias sem capacidade de resposta às necessidades da pessoa portadora de deficiência, relações precárias e conflituosas, elevada taxa etária dos elementos da estrutura familiar e/ou prestadores de cuidados); - Pontuação atribuída 14%
- e. Grau de dependência; - Pontuação atribuída 12%
- f. Familiar directo a frequentar a Instituição; - Pontuação atribuída 8%

NORMA VIII

Admissão

1. Aquando da abertura de vaga, ao Director Técnico, compete avaliar o cumprimento dos critérios de admissão dos Candidatos em Lista de Espera.
2. O Director Técnico elabora a proposta de admissão com base nos critérios e fatores de ponderação e submete-a à decisão da Direcção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato/representante legal no prazo de 15 dias.
4. Se o candidato recusar a integração, é dada prioridade ao candidato que se segue na hierarquização dos mesmos.
5. A admissão do candidato formaliza-se com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, onde se encontram mencionados os direitos e deveres de ambas as partes. O cliente/representante legal tem ainda o direito de rescindir o contrato estabelecido, sempre que não satisfaça as suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

NORMA IX

Acolhimento de Novos Clientes

O período de acolhimento, terá a duração de um mês, após o qual proceder-se-á à sua avaliação. Do período de acolhimento consta:

- a. Apresentação do Regulamento Interno;
- b. Implementação das estratégias de acolhimento segundo o definido no Programa, de acordo com as características, necessidades e expectativas do cliente;
- c. Avaliação do Programa de Acolhimento e adaptação dos serviços prestados e atividades.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Para cada cliente será elaborado um processo individual, confidencial, devidamente organizado, contendo dados relativos à sua identificação pessoal e familiar, contexto social, situação clínica e informação pedagógica. Também fará parte do processo o Plano Individual Anual e Contrato de Prestação de Serviços, bem como, o cálculo de participação familiar.
2. Este processo será da responsabilidade do/a Director/a de CAO, no entanto cabe à equipa técnica o dever de atualização dos dados e consequentes registos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XI

Instalações

O Centro de Atividades Ocupacionais está sediado na Rua Vítor Manuel Ribeiro da Rocha, 7570-256 Grândola, designada por CAO.

NORMA XII

Horários de Funcionamento

1. O CAO da CerciGrândola presta os serviços aos seus clientes em dias úteis, entre as 07h00 e as 18h45, sendo que:
 - a. Atividades Estritamente Ocupacionais têm início às 09h00 e terminam às 16h00;
 - b. Serviço de transporte tem início às 07h00 e termina às 18h45;
 - c. Componente de Apoio à Família termina às 18h30, para os clientes cujas famílias tenham como horário de saída do trabalho as 18h00.

2. Os clientes devem entrar para as salas de atividades, até às 9h30, de forma a não prejudicar o normal funcionamento das mesmas.
3. Para ter direito à Componente de Apoio à Família, a família/representante legal deverá apresentar comprovativo do seu horário laboral, a fim de vir a usufruir da flexibilidade de horários da instituição, de modo a colmatar as dificuldades das famílias. Este apoio vai para além das horas pedagógicas instituídas, assumindo apenas uma vertente lúdica.
4. Em situações de visitas excecionais, os familiares dos clientes de CAO, poderão visitá-los mediante autorização do responsável legal e da Diretora Técnica que posteriormente providencia a respetiva visita.

NORMA XIII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação familiar deve ser efectuado nos dias úteis das 09h00 às 17h00, na secretaria do CAO, até ao dia 25 do mês a que disser respeito ou ainda por transferência bancária.
2. Em caso de atraso no pagamento da comparticipação familiar, a mesma será acrescida de 20% do seu valor no mês em causa.

NORMA XIV

Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. As comparticipações familiares são determinadas de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar dos clientes, de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014 da Direcção Geral da Acção Social (DGAS) e com base na Cláusula VI do anexo ao Acordo de Cooperação celebrado em 29/08/2008.



3. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é determinado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = \frac{RAF}{12 - D}$

N

4. O valor da comparticipação familiar dos clientes pela sua frequência no CAO é de 40% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. Em caso do cliente frequentar simultaneamente duas respostas sociais a compartição familiar é de 35%.

5. No caso de ocorrência de faltas por parte do cliente, não haverá lugar à redução da mensalidade.

Consideram-se exceções:

- a. Caso de doença por período igual ou superior a 15 dias consecutivos, devidamente justificados com documentação médica, haverá uma redução de 25%;
- b. Caso em que a responsabilidade da falta dos clientes seja imputada à Instituição por um período igual ou superior a 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 25%;

6. Caso se verifique a frequência no mesmo estabelecimento mais do que um cliente do mesmo agregado familiar, haverá uma redução de 20% no cálculo da mensalidade do segundo cliente.

7. Na falta de pagamento por parte do cliente, de mais de duas mensalidades, a Instituição poderá interditar a sua frequência no CAO ou instituir outra solução até que este regularize a situação.

8. Em caso de alteração à mensalidade o cliente ou seu responsável será informado com um mês de antecedência.

9. Caso não seja feita a revisão, por motivos imputados à CerciGrândola, será taxado o valor correspondente à inflação durante esse ano.

NORMA XV

Compensações Monetárias

São atribuídas compensações monetárias aos clientes que desenvolvam Actividades Socialmente Úteis. As condições de atribuição das referidas compensações encontram-se definidas em regulamento próprio conforme o estipulado na Portaria 432/2006 de 3 de Maio.

NORMA XVI

Refeições

1. A elaboração das refeições terá em conta as necessidades dos clientes e as informações/indicações cedidas pelos seus responsáveis legais, tendo por base nomeadamente as orientações prescritas pelos médicos.
2. As ementas são elaboradas semanalmente e afixadas na Instituição em lugar visível.

NORMA XVII

Passeios ou Deslocações

As actividades são organizadas tendo por base os objectivos pedagógicos e lúdicos:

- a. Apenas as actividades com deslocações ao exterior da Instituição que impliquem alteração dos horários ou o pagamento de algum valor, serão solicitadas autorizações;
- b. As deslocações dos clientes ao exterior são asseguradas pelos colaboradores da instituição e podem ser realizados a pé, em transporte da instituição ou ainda em transporte cedido por outro serviço/entidade.

NORMA XVIII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação dos recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Recursos Humanos afetos à Resposta Social:

<i>Categoria Profissional</i>	<i>Nº de Recursos</i>	<i>Afetação</i>
Técnico Superior da Área Social com funções de Diretora Técnica	1	100%
Psicóloga	1	100%

Terapeuta Ocupacional	1	50%
Monitoras	5	100%
Vigilantes	3	100%
Administrativa	1	100%
Motorista	1	100%
Auxiliar de Serviços Gerais	2	100%
Cozinheira *	1	—
Ajudante de Cozinha *	1	—

*Regime Outsourcing

NORMA XIX

Direcção Técnica e suas Funções

1. A Direcção Técnica do Centro de Actividades Ocupacionais compete a um técnico, nos termos do Decreto-Lei n.º 18/89 de 11 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Na ausência do Director Técnico, este será substituído por um técnico superior da resposta social.
3. Cabe ao Director Técnico de CAO:
 - a. Definir os princípios, orientações e critérios gerais de organização, planeamento, funcionamento e avaliação dos serviços pedagógicos e ocupacionais de Centro de Actividades Ocupacionais;
 - b. Elaborar, zelar pela actualização e manutenção/aplicação dos instrumentos de trabalho necessários ao funcionamento da valência;
 - c. Elaborar o Regulamento Interno do Centro de Actividades Ocupacionais;
 - d. Manter actualizados os dossiers técnico-pedagógicos da valência de CAO e as respectivas mensalidades;

- e. Assegurar os procedimentos administrativos relacionados com as tutelas de CAO;
- f. Dar parecer sobre a admissão e exoneração de pessoal técnico-pedagógico;
- g. Elaborar os horários de trabalho directo da Equipa Técnica e não Técnica, tendo em conta as necessidades dos clientes e os limites de carga horária da respectiva categoria profissional;
- h. Agendar, convocar e coordenar as reuniões de equipa;
- i. Promover e facilitar a formação contínua da equipa técnica e não técnica adequando-a à realidade da sua área de intervenção;
- j. Promover medidas e oportunidades que favoreçam a interacção com o meio com vista à integração social dos clientes;
- k. Promover e criar condições para que os encarregados de educação participem activamente no desenvolvimento dos clientes, através da realização de reuniões periódicas e outro tipo de contactos que considere conveniente;
- l. Criar e implementar programas e projectos ajustados às necessidades específicas dos clientes e respectivas famílias;
- m. Inventariar e comunicar à Direcção as necessidades imediatas e a médio-prazo em recursos humanos, materiais e estruturas de apoio;
- n. Responsável pela gestão e organização do stock da medicação dos clientes de CAO e preparação da mesma.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XX

Direitos dos Clientes

São Direitos dos clientes

- a. Respeito pela identidade pessoal e reserva da intimidade e privacidade, bem como, dos interesses e hábitos;

- b. À prestação de serviços solicitados e contratados de acordo com as suas necessidades e expectativas, que lhe permitam superar ou compensar as carências, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
- c. À prestação de serviços e cuidados necessários à garantia da satisfação das suas necessidades básicas, bem-estar físico e emocional, e apoio específico como o psicológico e social ou outros serviços especializados de Reabilitação ou Terapias Complementares;
- d. Ser tratado com respeito e dignidade por qualquer colaborador da Instituição;
- e. Ter um Plano Individual, elaborado segundo as suas necessidades, expectativas e potencialidades;
- f. Ver respeitada a confidencialidade dos documentos constantes do seu Processo Individual;
- g. A eleger ou ser eleito como representante do Grupo de Autorepresentação;
- h. A participar em atividades sócio-recreativas e culturais, pedagógicas e lúdicas;
- i. Ser adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita ocorrida na Instituição ou em atividades no exterior.

NORMA XXI

Deveres dos Clientes

São Deveres dos clientes:

- a. Respeitar e tratar com dignidade todos os colaboradores e outros clientes da Instituição;
- b. Respeitar a privacidade e os pertences pessoais de todos os elementos da Instituição;
- c. Contribuir para a harmonia da convivência e para a plena integração de todos os clientes;
- d. Preservar e tratar com asseio as instalações, material, equipamentos e espaço exterior do CAO;
- e. Cumprir as indicações de segurança e higiene no âmbito da prestação de serviços;
- f. Participar, na medida das suas capacidades, necessidades e interesses nas actividades e iniciativas da Instituição;
- g. Realizar as atividades com sentido de responsabilidade, bem como, respeitar as orientações dos colaboradores;
- h. Fazer-se acompanhar de todo o equipamento necessário ao desenvolvimento das atividades;



- i. Não transportar quaisquer materiais, instrumentos ou engenhos passíveis de causarem danos físicos a clientes ou terceiros.

NORMA XXII

Direitos das Famílias

São Direitos da Família/Representante Legal do cliente:

- a. Ser tratado com dignidade e respeito por todos os que prestam serviço na Instituição;
- b. Ter conhecimento do Regulamento Interno;
- c. Ter documentos integrantes do processo individual do cliente;
- d. Ter apoio psicossocial Institucional ou Domiciliário, por parte da Equipa Técnica;
- e. Participar anualmente na elaboração e avaliação do Plano Individual delineado para o cliente pelo qual é responsável;
- f. Ser informado sobre o Plano Anual de Atividades e quaisquer alterações relativas ao mesmo;
- g. Autorizar ou recusar a participação do seu familiar em atividades a desenvolver pela Instituição, fora das instalações.

NORMA XXIII

Deveres das Famílias

São Deveres da Família/Representante Legal do cliente:

- a. Conhecer e respeitar o Regulamento Interno e as normas de funcionamento do CAO;
- b. Respeitar e tratar com dignidade todos os colaboradores e clientes do CAO;
- c. Celebrar um Contrato de Prestação de Serviços estabelecido entre a Instituição, Cliente e Familiares/Representante Legal;
- d. Responsabilidade em proceder ao pagamento da comparticipação mensal até ao dia 25 de cada mês e outras despesas, tais como, saúde e passes sociais;
- e. Informar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado, atualização de dados pessoais e da situação sócio económica, sempre que se verifique pertinente;

- f. Fornecer todas as informações necessárias acerca do cliente, nomeadamente informação sobre faltas, saúde/doença, alergias, alimentação, comportamento, etc;
- g. Garantir os cuidados de alimentação, higiene e saúde do cliente e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou alteração terapêutica realizada;
- h. Dever de fornecer atempadamente a medicação (para os casos de administração terapêutica e/ou situações de emergência) e fraldas ou produtos de enfermagem (quando aplicável);
- i. Sempre que não seja o familiar/representante legal a vir buscar o cliente à Instituição, deve informar previamente a pessoa que o irá efetuar;
- j. A responsabilidade de participar em reuniões e acompanhar e colaborar em eventos e outras atividades promovidas pela Instituição para os clientes desta Resposta Social;
- k. Garantir o cumprimento do horário de entrada dos clientes nas salas de actividades e saída dos clientes da instituição, salvo as situações de clientes com componente de apoio à família;
- l. Garantir o cumprimento do horário de entrega/chegada do cliente em transporte público ou na carrinha da Instituição. O não cumprimento desta norma implica que o transporte do cliente seja efetuado pelos seus responsáveis;
- m. Adquirir e assegurar a manutenção das ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andadores, canadianas, etc...) que se considerem necessárias e imprescindíveis para o cliente, permitindo-lhe o exercício das actividades quotidianas e a participação na sua vida escolar, cultural e social.
- n. Assegurar o pagamento das despesas com a manutenção/reparação das ajudas técnicas da instituição, utilizadas atualmente pelos clientes ou que pontualmente possam vir a ser utilizadas.

NORMA XXIV

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. O contrato pode ser denunciado a qualquer momento por iniciativa da família/representante legal, com pelo menos 30 dias de antecedência em relação ao seu termo ou renovação;
2. A rescisão do serviço pelo cliente deve ser comunicada por escrito devidamente assinada pelos responsáveis;



3. Em caso de não cumprimento do aviso prévio o cliente terá de pagar o mês em vigor.

NORMA XXV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A Cessação/suspensão da prestação de cuidados por motivos não imputáveis ao prestador, ocorre nas seguintes situações:
 - a. Rescisão do contracto por parte do cliente;
 - b. Falecimento do cliente;
 - c. Catástrofe natural;
 - d. Pandemia.
2. Nas situações referidas em 1.1. e 1.2. procede-se à substituição da vaga.
3. Nas situações referidas em 1.3. e 1.4. os clientes são informados e as actividades retomadas assim que possível.

NORMA XXVI

Actuação em Situações de Emergência – Acidentes e Doença Súbita

1. Em caso de acidente ou doença súbita os colaboradores actuam da forma adequada às circunstâncias e às recomendações constantes no respectivo Manual de Procedimentos. Se necessário, é alertado o INEM ou o cliente é conduzido ao Centro de Saúde de Grândola. Da ocorrência é dado de imediato conhecimento telefónico ao familiar de apoio.
2. Se o cliente apresentar queixas ou sintomas difusos da doença, procede-se à monitorização dos sinais vitais e o director técnico contacta o familiar para combinar a actuação mais adequada: aguardar, conduzir a uma observação médica ou recolher ao domicílio.
3. Quando o cliente apresentar distúrbios de comportamento ou outros sintomas graves, o director técnico propõe ao familiar o seu urgente encaminhamento para a urgência ou uma consulta da especialidade.

4. Em caso de doença do cliente, que possa vir a constituir risco de contágio, este fica impedido de frequentar a instituição até apresentar declaração médica. Na eventualidade do responsável não respeitar a referida Norma, fica sujeito a:

- a. A família responsável vir buscar o cliente à Instituição.
- b. A Instituição procederá ao encaminhamento do cliente ao domicílio.

5. Se em qualquer das situações referidas anteriormente, a permanência no CAO constituir risco para o próprio ou para os outros clientes, é acordado com a família o tempo de permanência em casa nos termos da Norma XV. No caso de discordância entre o familiar e o responsável técnico sobre a necessidade de permanência em casa, recorre-se ao parecer técnico de um médico, aceite por ambas as partes e segue-se o seu parecer.

NORMA XXVII

Situações de Negligência, Abuso ou Maus Tratos

1. As pessoas com deficiência/incapacidade possuem dificuldades em garantir a sua plena e efectiva participação na sociedade, nas organizações e na família em condições iguais, o que por si constitui uma fragilidade podendo potenciar factores de risco e desencadear situações reiteradas de maus tratos.

2. Dado que para estas situações a prevenção é a principal forma de atuação, a Instituição atua do seguinte modo:

- a. O cliente é avaliado relativamente aos factores de risco e protecção em contexto familiar, durante o período de acolhimento.
- b. O tema respeitante a esta Norma, é trabalhado em atividades durante o Ano Lectivo.
- c. Em situações de negligência, abuso ou maus tratos, os mesmos são comunicadas à Equipa Técnica, que fará um diagnóstico inicial e avaliação e comunicará às Entidades Competentes, em caso de se comprovar.

3. Esta norma está regulamentada em Procedimento (P.Q. 11/2).

NORMA XXVIII

Reclamações e Sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, a Cercigrândola, possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria sempre que desejado. As reclamações relativas ao Centro de Actividades Ocupacionais serão remetidas ao Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal no prazo legal, acompanhadas das alegações que ao caso couberem, por parte da direcção da Cercigrândola e das medidas correctivas ou preventivas adequadas à ocorrência.
2. A Direcção da Cercigrândola reconhece e encoraja as partes interessadas a participarem na melhoria dos serviços através da apresentação de sugestões. Para o efeito existem impressos e caixa própria para a recolha das reclamações/sugestões. Posteriormente a Gestora da Qualidade dará o encaminhamento e tratamento devido.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXIX

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, a Direcção/Director Técnico, 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;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento da resposta social ISS.IP- Centro Distrital de Setúbal.



NORMA XXXII

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria, tais como, Código de Ética, Regulamento Interno da Cercigrândola, Processos e Procedimentos, os Estatutos e a Lei Geral aplicável.
2. Qualquer caso omissos no presente Regulamento será resolvido pela Direção, após ouvido o parecer da Directora Técnica, para considerar em alterações futuras.

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor após aprovação na Assembleia Geral de ____/____/____



CERCIGRÂNDOLA
REGULAMENTO INTERNO
ANEXO - I