



Regulamento Interno
Centro Atendimento, Acompanhamento e Animação para Pessoas Surdas

Capítulo I
(Disposições Gerais)

Norma I – Âmbito de aplicação

A valência do Centro de Atendimento, Acompanhamento e Animação (CAAAPS), sita na Rua Dr. José Marques 113-C, pertencente à Associação de Surdos do Porto (ASPorto), Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no Livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, fl. 19, sob inscrição 80/97, rege-se pelas seguintes normas.

Norma II – Objectivos

O presente Regulamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes, nomeadamente pela sua vida privada;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do CAAAPS.

Capítulo II
(Definição e Objectivos)

Norma III – Definição

O CAAAPS é uma resposta social, desenvolvida em equipamento e organizada em espaço polivalente, destinada a informar, orientar e apoiar as pessoas surdas, promovendo o desenvolvimento das competências necessárias à resolução dos seus próprios problemas, bem como actividades de animação sócio-cultural e desportivas.

Norma IV – Objectivos

- a) Infirmary, apoiar e orientar as pessoas surdas e suas famílias na resolução dos seus problemas

- b) Contribuir para que seja reconhecido às pessoas surdas o direito à participação no processo de tomada de decisões
- c) Promover o convívio entre as pessoas através de actividades sócio-culturais, recreativas, de lazer e desportivas, a fim de reforçar a auto-estima e a motivação favorecendo a inclusão social
- d) Informar/sensibilizar a comunidade em geral para a problemática da surdez promovendo uma mudança de atitude.

Capítulo III **(Processo de admissão)**

Norma V – Condições de admissão

São admitidas no CAAAPS pessoas de ambos os sexos, surdas ou ouvintes, sem qualquer limite de idade.

Norma VI – Critérios de admissão

Sempre que a capacidade da valência não permita o atendimento do total dos pedidos, o atendimento ou encaminhamento far-se-à de acordo com os seguintes critérios:

- a) Pertinência/urgência do pedido
- b) Antiguidade do pedido
- c) Ser sócio da ASPorto

Norma VII – Listas de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios referidos na Norma VI.
3. Os critérios para a retirada de lista de espera são:
 - a) Anulada a inscrição por parte do cliente;
 - b) Em situação de existência de vaga, o cliente não aceitar ingressar na resposta social.

Norma VIII – Encaminhamento

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos documentos solicitados pelos diferentes serviços do CAAAPS.
2. A candidatura poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão depende da existência de vaga.

Norma IX – Acolhimento

No caso dos serviços em que esta norma se aplique dever-se-à ter em conta os seguintes aspetos:

1. Antes da chegada do novo cliente é feito um trabalho de preparação junto de todas as pessoas do CAAAPS para ajudarem na integração do novo elemento.
2. O acolhimento de novos clientes é individualizado. O responsável técnico do Serviço/Divisão apresenta o recém-chegado aos outros residentes e aos colaboradores, apresenta o espaço, esclarece quaisquer dúvidas e fornece um exemplar do Regulamento Interno.
3. Caso não se adapte às condições estabelecidas pelo CAAAPS, ou se verifique falsidade nas declarações prestadas, ou haja conflitos com os outros clientes ou com o pessoal ao serviço, será orientado a abandonar a instituição.

Norma X – Desistência da frequência dos serviços

Em caso de desistência da frequência dos serviços do CAAAPS, o cliente deverá comunicar esse facto ao responsável do Serviço/Divisão a que recorreu, com uma antecedência mínima de cinco dias relativamente à data da desistência.

Capítulo IV

(Regras de funcionamento)

Norma XI – Direcção

A Direcção Técnica do CAAAPS Convívio compete ao Psicólogo(a) da ASPorto, cujo nome e conteúdo funcional será afixado em local visível, e a quem compete designadamente:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela organização, planificação, execução, controlo e avaliação dos serviços
- b) Garantir a qualidade dos serviços prestados

Norma XIII – Quadro de pessoal

O quadro de pessoal do CAAAPS encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma XIV – Funcionamento

O CAAAPS funciona durante todos os dias úteis das 8h30m às 18h00m, excetuando as actividades culturais, recreativas e desportivas que não obedecem a nenhum horário pré-estabelecido.

Norma XV – Serviços prestados

O CAAAPS assegura, entre outros, os seguintes serviços:

- a) Centro Convívio para 3ª Idade
- b) Serviço de Atendimento e Encaminhamento
- c) Serviço de Tradução de Interpretação de LGP
- d) Serviço Apoio Psicológico
- e) Serviço Jurídico
- f) Serviço Social
- g) Actividades Culturais e Recreativas
- h) Actividades desportivas
- i) Actividades de representação e sensibilização

Capítulo V
(Pagamento dos serviços)

Norma XVII – Comparticipações

1. A ASPorto guarda, por princípio, a gratuidade dos serviços prestados.
2. Excetuam-se, no entanto, os serviços prestados que possuem tabela própria afixada em local visível, nos Serviços do CAAAPS e em todas as instalações da ASPorto. Esta tabela é aprovada pela Direção.
3. A tabela referida no ponto anterior será revista sempre que a Direção considere tal necessário.
4. A tabela referida no ponto 2. terá um agravamento de 25% para os clientes não sócios da ASPorto.

Capítulo VI
(Direitos e Deveres)

Norma XIX – Direitos dos clientes

São direitos dos clientes:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bom como seus usos e costumes
- c) Exigir qualidade nos serviços prestados
- d) Exigir o cumprimento das normas estabelecidas no Regulamento Interno
- e) Não estar sujeito à coacção física e/ou psicológica
- f) Ter acesso ao livro de reclamações
- g) Participar nas atividades promovidas pelo CAAA de acordo com os seus interesses e possibilidades

Norma XX – Deveres dos clientes

São deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas do CAE de acordo com o estipulado no Regulamento Interno
- b) Pagar os serviços acordados no processo de admissão
- c) Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços
- d) Respeitar e tratar com educação os colaboradores da ASPorto
- e) Participar, na medida das suas possibilidades, nas actividades desenvolvidas
- f) Prestar todas as informações com verdade e lealdade

Norma XXI – Direitos dos colaboradores

Os colaboradores do CAAA gozam do direito de ser tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma XXII – Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores do CAA cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos cargos a que foram destacados ou a que se voluntariaram.

Norma XXIII – Direitos da ASPorto

A ASPorto tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas
- b) Exigir o cumprimento do Regulamento Interno

Norma XXIV – Deveres da ASPorto

A ASPorto tem os seguintes deveres:

- 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) Desenvolver actividades ocupacionais de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes
- e) Possuir Livro de Reclamações

Capítulo VII
(Disposições finais)

Norma XXV –
Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o CAAA possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto de qualquer colaborador do CAAA sempre que desejado.

Norma XXVI – Alterações ao Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, o responsável técnico do CAAA deverá informar o cliente sobre qualquer alteração ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XXVII – Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção da ASPorto tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma XXVIII – Entrada em vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direcção realizada em xx de xxxx de 2015, entrando em vigor na mesma data.