

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

ASSOCIAÇÃO DE SURDOS DE ÉVORA

INTRODUÇÃO

A Associação de Surdos de Évora (ASE) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com sede em Évora, constituída e inscrita a 18 de Dezembro de 1998, no Cartório Notarial de Arraiolos, sendo publicado o seu registo no Diário da República nº124, III Série de 28 de Maio de 1999, que presta apoio social no âmbito da problemática da deficiência auditiva aos seus associados e familiares.

A ASE tem por:

Missão: “Contribuir para a total integração dos surdos na sociedade, na defesa e na promoção dos seus direitos.”

Visão: “A ASE pretende ser reconhecida e validada pela comunidade como uma associação que promova a integração das pessoas surdas de forma a que tenham acesso a uma cidadania plena, independentemente da idade, raça, género, religião, estatuto profissional e ou social.”

Valores:

- Igualdade de direitos;
- Solidariedade;
- Responsabilidade;
- Cooperação;
- Consciência crítica.

A ASE tem por objetivos basilares:

- Promover, sem fins lucrativos, a congregação dos surdos, seus familiares e amigos;
- Promover cursos de Língua Gestual e outros, conferências, colóquios, seminários e outras atividades similares;
- Valorizar, profissional, técnica e culturalmente os seus associados;
- Apoiar os sócios na sua vida quotidiana.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Associação de Surdos de Évora, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Évora na modalidade de Centro de Atendimento, Acompanhamento e Reabilitação Social para Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD), rege-se pelas seguintes normas.

Artigo 2º

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se pelo estipulado na Portaria nº 60/2015, de 2 de março, Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, Acordo de cooperação em vigor, Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC, e demais legislação aplicável.

Artigo 3º

Objetivos 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 da Associação de Surdos de Évora;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4º

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Atendimento e Acompanhamento Social:

1.1. O atendimento e o acompanhamento social são duas vertentes do mesmo processo que têm em vista a informação/orientação e encaminhamento adequadas a cada situação específica apresentada, obedecendo a trâmites específicos:

- 1.1.1. Elaboração de diagnóstico individual, social e familiar, tendo por base o apoio solicitado e realizado, sempre que possível, com a participação dos próprios e familiares ou cuidadores informais;
- 1.1.2. Informação/orientação e encaminhamento para serviços e equipamentos sociais disponíveis, adequados a cada situação específica;
- 1.1.3. Informação sobre o acesso a recursos, serviços e equipamentos sociais que permitam às pessoas com deficiência e incapacidade o exercício dos direitos de cidadania e de participação social.

2. Reabilitação Social:

2.1. A reabilitação social consiste no processo de aquisição de competências pessoais e sociais, com vista à obtenção de uma maior autonomia e participação social da pessoa com deficiência e incapacidade, podendo ser desenvolvida em equipamento, no domicílio ou na comunidade.

2.2. No âmbito da reabilitação social e tendo em conta as especificidades da situação de deficiência e o perfil do utilizador são desenvolvidas, nomeadamente, as seguintes atividades:

- a) Atividades da vida diária;
 - b) Competências básicas de autonomia;
 - c) Competências básicas de comunicação
 - d) Estimulação sensorial;
 - e) Formação comportamental e interação social;
 - f) Apoio psicossocial para utilizadores e familiares
3. Quer a modalidade de atendimento/acompanhamento, quer a de reabilitação social implica a elaboração e contratualização do plano individual de intervenção.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 5º

Condições de Admissão

1. São condições de admissão para clientes:
 - 1.1. Pessoas singulares maiores de idade ou menores de idade quando acompanhadas de representante legal;
 - 1.2. Com residência comprovada no distrito de Évora.

Artigo 6º

Candidatura

1. O Pedido de acesso aos serviços prestados pela ASE é efetuado mediante agendamento de atendimento para elaboração de respetiva candidatura.
2. O atendimento será realizado nas instalações da ASE ou através de visita domiciliária.
3. Qualquer atendimento decorrerá dentro do horário de serviço: Dias úteis, das 9h às 17:30h, com intervalo para almoço entre as 12:30h e as 14h.
4. A candidatura é formalizada em sede de atendimento através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do

processo de cliente, devendo fazer prova das declarações mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos, salvaguardando as regras estipuladas no Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD):

1. Cartão de Cidadão ou, em alternativa:
 - 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte Fiscal do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde.
2. Cartão de utente de outros subsistemas de saúde a que o cliente pertença;
3. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
4. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
5. Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal, em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente, de acordo com as normas estabelecidas no RGPD.

Artigo 7º

CrITÉRIOS DE Priorização de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Surdos;
2. Familiares de surdos;
3. Comunidade em geral.

Artigo 8º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete instruir processo de admissão, ou, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.

2. É competente para decidir a Direção da Associação de Surdos de Évora.
3. Da decisão tomada em reunião de Direção, será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de dez (10) dias, a contar da data de entrega da candidatura.

Artigo 9º

Processo Individual

1. Quer a nível do Acompanhamento Social ou da Reabilitação Social, será instruído um processo que contemple as seguintes peças:
 - 1.1. Identificação e contacto do utente;
 - 1.2. Identificação e contacto dos pais ou de quem exerça as responsabilidades parentais, no caso de o utente ser menor de idade;
 - 1.3. Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de urgência ou necessidade;
 - 1.4. Informação médica relevante;
 - 1.5. Avaliação diagnóstica e relatórios de desenvolvimento;
 - 1.6. Termos de responsabilidade;
 - 1.7. Plano Individual de intervenção e respetiva contratualização pelo requerente ou seu representante legal e, caso necessário, diferentes membros do agregado familiar, onde constará nomeadamente a data início e de previsível termo;
 - 1.8. Registo das diligências efetuadas pela equipa técnica;
 - 1.9. Avaliação da intervenção;
 - 1.10. Data do início e do termo do acompanhamento ou da reabilitação social.
2. O processo individual será gradualmente atualizado e é de acesso restrito, nos termos da legislação em vigor.

Artigo 10º

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço celebra, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11º

Instalações

1. A Associação de Surdos de Évora está sediada na Av. do Escurinho, Bairro da Cruz da Picada, Lote 41 R/C Esquerdo, 7000-372 Évora e as suas instalações são compostas por: Centro de Atendimento/Acompanhamento e Reabilitação Social de Pessoas com Deficiência e Incapacidade (CAARPD).

Artigo 12º

Horários de Funcionamento

O estabelecimento está em funcionamento todos os dias úteis no horário das 9h às 17:30h, com intervalo entre as 12:30h e as 14h para almoço. Poderá ainda funcionar durante o fim-de-semana se estiverem previstas atividades de animação/convívio.

Artigo 13º

Atividades/Serviços Prestados

Os serviços prestados aos clientes executam-se durante o horário de expediente (ver artigo 11.º) nas instalações da ASE ou ao domicílio, com deslocação de técnicos, sempre que possível em transporte da ASE.

Artigo 14º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Associação de Surdos de Évora, encontra-se afixado no placar informativo da sede da ASE, respeitando o estipulado pelo artigo 11.º da Portaria n.º 60/2015, de 2 de Março, contendo a indicação do número de recursos humanos, nome, profissão, categoria profissional, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

2. O quadro de pessoal da ASE é composto por um Técnico Administrativo com afetação de 100% à Resposta Social de CAARPD, um Técnico Superior de Serviço Social que assumirá a Direção Técnica da resposta de CAARPD, com afetação de 100%, uma Intérprete de Língua Gestual Portuguesa com afetação de 100% e uma Psicóloga com afetação de 50%, tal como exposto na tabela infra:

PROFISSÃO	HABILITAÇÃO	TAXA DE AFETAÇÃO
Técnico Administrativo	Ensino Secundário	100%
Assistente Social	Licenciatura em Serviço Social	100%
Intérprete de Língua Gestual Portuguesa	Licenciatura Tradução e Interpretação Língua Gestual Portuguesa	100%
Psicóloga	Licenciatura em Psicologia	50% (Prestação de Serviços)

Artigo 15º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico superior da equipa, com formação superior em ciências sociais, do comportamento, saúde ou serviços sociais, preferencialmente com experiência profissional ou formação na área da

deficiência, que será nomeado pela Direção da ASE, nos termos do nº 4 do artigo 10.º da Portaria n.º 60/2015 de 2 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no placar informativo da sede da ASE.

2. À direção técnica compete dirigir o estabelecimento, programar as atividades, coordenar e supervisionar os profissionais, com vista ao normal funcionamento do estabelecimento.
3. Compete, ainda, à direção técnica:
 - 3.1. Promover reuniões com os profissionais;
 - 3.2. Promover reuniões com clientes ou seus representantes legais, quando se justifique.

Artigo 16º

Equipa Técnica – Atribuições e Competências

1. Compete à/ao Assistente Social:
 - 1.1. Instrução, gestão e atualização dos processos individuais dos utilizadores e respetivas peças processuais (Diagnóstico individual, social e familiar, Plano Individual de Intervenção, Contrato de Prestação de Serviços).
 - 1.2. Realização de atendimentos, visitas domiciliárias e acompanhamento de clientes aos diferentes serviços.
 - 1.3. Elaboração de registo de todas as ocorrências/diligências planeadas e não-planeadas.
 - 1.4. Desencadeamento de processos de avaliação periódicos através da recolha de informação junto dos utilizadores.
 - 1.5. Frequência de reuniões periódicas com Direção Técnica e restante equipa técnica.
 - 1.6. Frequência regular de ações de formação.
2. Compete à/ao Intérprete de Língua Gestual Portuguesa:

- 2.1. Realização de serviços de tradução/interpretação entre Língua Portuguesa e Língua Gestual Portuguesa e vice-versa.
 - 2.2. Elaboração de registo de todas as intervenções planeadas e não-planeadas.
 - 2.3. Desencadeamento de processos de avaliação periódicos através da recolha de informação junto dos utilizadores.
 - 2.4. Frequência regular de ações de formação.
 - 2.5. Frequência de reuniões periódicas com Direção Técnica e restante equipa técnica.
3. Compete à/ao Psicólogo(a):
- 3.1. Colaboração na instrução, gestão e atualização dos processos individuais dos utilizadores, nomeadamente na elaboração do Diagnóstico individual, social e familiar e do Plano Individual de Intervenção.
 - 3.2. Preparação e realização, com os utilizadores e familiares, de sessões ou atividades individuais e/ou coletivas, com vista ao desenvolvimento de:
 - 3.2.1. Atividades da vida diária;
 - 3.2.2. Competências básicas de autonomia;
 - 3.2.3. Orientação e mobilidade;
 - 3.2.4. Estimulação sensorial;
 - 3.2.5. Formação comportamental;
 - 3.2.6. Apoio psicossocial.
 - 3.3. Elaboração de registo de todas as ocorrências/diligências planeadas e não-planeadas.
 - 3.4. Desencadeamento de processos de avaliação periódicos através da recolha de informação junto dos utilizadores.

- 3.5. Frequência de reuniões periódicas com Direção Técnica e restante equipa técnica.
- 3.6. Frequência regular de ações de formação.
4. Compete à/ao Técnica(o) Administrativa(o):
 - 4.1. Efetuar a gestão burocrática e contabilística em articulação com o gabinete de contabilidade.
 - 4.2. Gerir/monitorizar a correspondência institucional bem como as comunicações institucionais ao exterior nos diferentes formatos (físico, digital, telefónico).
 - 4.3. Coordenar a agenda dos diferentes elementos da equipa técnica em articulação com a Direção Técnica e com Direção Institucional e diferentes Corpos Gerentes.
 - 4.4. Efetuar a gestão do espaço, disponibilização de equipamento e respetivos consumíveis e monitorização dos sistemas de segurança.
 - 4.5. Frequência de reuniões periódicas com Direção Institucional e com a Direção Técnica e restante equipa técnica, quando necessário.
 - 4.6. Frequência regular de ações de formação.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

Artigo 17º

Direitos e Deveres dos Clientes ou seus Representantes Legais

1. Designa-se por representante legal os familiares, os responsáveis pelos clientes, os tutores ou outros quando estes são menores de idade.
2. Os clientes ou seus representantes legais têm o direito de:
 - 2.1. Participar de forma ativa na elaboração, monitorização e avaliação do PDI (Plano de Desenvolvimento Individual);

- 2.2. Participar de forma ativa na vida da organização;
 - 2.3. Apresentar sugestões e/ou reclamações que deverão ser registadas em livro próprio ou apresentadas por escrito;
 - 2.4. Serem tratados com respeito e correção moral e cívica, por parte de todos os órgãos de gestão assim como pelos colaboradores;
 - 2.5. Ser devidamente informado de todas as condições inerentes à modalidade de intervenção e ao desenvolvimento do PDI;
 - 2.6. Ver respeitada a sua privacidade e individualidade.
3. Todos os clientes ou representantes legais têm o dever de:
- 3.1. Respeitar as regras de funcionamento da organização;
 - 3.2. Participação efetiva no processo do PDI;
 - 3.3. Comparecer às reuniões para as quais foram convocados, bem como, fornecer todas as informações necessárias imprescindíveis para o desenvolvimento do PDI;
 - 3.4. Cumprir com o estabelecido no contrato de prestação de serviços e no PDI;
 - 3.5. Tratar com respeito a Direção, colaboradores e demais utilizadores da resposta social;
 - 3.6. Cumprir os horários estabelecidos.

Artigo 18º

Direitos e Deveres da Instituição

São direitos da instituição:

1. A instituição reserva o direito de exigir a utilização correta dos seus espaços e equipamentos, sob pena de solicitar ao utente ou responsável legal a devida reparação do dano, quando devidamente comprovada;
2. Ver tratados com respeito a Direção, colaboradores e demais utilizadores da resposta social.

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir o bom funcionamento do equipamento e dos serviços prestados, de harmonia com os requisitos técnicos adequados, com o estipulado no regulamento interno e normativos legais em vigor.
2. Proceder admissão dos clientes de acordo com os critérios definidos no presente regulamento.
3. Assegurar as condições de bem-estar dos clientes e o respeito pela sua dignidade humana através da prestação de serviços eficientes e adequados, promovendo a sua participação nas atividades da ASE.
4. Afixar em local visível e de fácil acesso os seguintes elementos:
 - a) Cópia da licença de funcionamento;
 - b) Modalidades de funcionamento;
 - c) Mapa de pessoal e respetivo horário;
 - d) Identificação da direção técnica;
 - e) Horário de funcionamento das atividades;
 - f) Preçário e ou tabela da comparticipação familiar;
 - g) Publicação dos apoios financeiros da segurança social, quando aplicável;
 - h) Indicação da existência de livro de reclamações.

Artigo 19º

Interrupção da Prestação de Serviços por Fatos Imputados ao Cliente

1. A interrupção da prestação de serviços por fato imputado ao cliente poderá ocorrer mediante apresentação aos serviços, no prazo máximo de 10 dias úteis, de respetiva justificação válida.
 - 1.1. Entende-se por justificação válida:
 - 1.1.1. Doença;
 - 1.1.2. Assistência médica ou assistência a consultas pré-natais em estabelecimento de saúde;
 - 1.1.3. Falecimento de familiar;

- 1.1.4. Assistência na doença a membro do agregado familiar;
- 1.1.5. Cumprimento de obrigações legais que não possam efetuar -se fora do agendamento estipulado.
- 1.2. O restabelecimento/reagendamento das atividades deverá ter em conta se a justificação é ou não atendível, sendo que, em caso negativo deverá respeitar a ordem de agendamentos estabelecida com os demais clientes.

Artigo 20º

Interrupção da Prestação de Serviços por Fatos Imputados ao Prestador

1. A interrupção da prestação de serviços por fatos imputados ao prestador poderá ocorrer por força de impedimento de carácter imprevisível associado ou ao estabelecimento/infraestrutura ou aos recursos humanos.
 - 1.1. Nos casos apresentados na alínea anterior, deverá a entidade informar atempadamente os seus clientes acerca do constrangimento verificado, providenciando, num prazo máximo de 3 dias consecutivos, o restabelecimento do normal funcionamento das atividades ou o reagendamento das atividades canceladas.
 - 1.3. Nos casos a que se refere o presente artigo, o restabelecimento/agendamento das atividades deverá ir ao encontro da disponibilidade transmitida pelos clientes.

CAPÍTULO VII

RECLAMAÇÕES

Artigo 21º

Livro de Reclamações/Tratamento de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da ASE sempre que desejado.

2. Todas as reclamações, quer em livro de reclamações ou por qualquer outra via, serão registadas e compiladas pelos serviços administrativos que posteriormente as apresentarão à Direção. Esta, por consequência, tomá-las-á em consideração e deliberará sobre procedimentos a adotar na sua sequência, sendo que, o reclamante será regularmente informado do processo por escrito, num prazo nunca superior a quinze (15) dias úteis, a contar da data da reclamação lavrada no livro de reclamações.
3. Após o preenchimento de cada folha de reclamação efetuada no livro de reclamações, será remetida pela ASE num prazo de 15 dias úteis o original da folha do livro de reclamações para o Centro Distrital de Segurança Social de Évora, acompanhada de resposta já enviada ao consumidor ou utente em virtude da reclamação formulada e dos esclarecimentos sobre a situação objeto de reclamação, incluindo informação sobre o seguimento que tenha sido dado à mesma.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 22º

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 este assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao ISS,I.P.

Artigo 23º

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelos estatutos e em conformidade com a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 24º

Disposições Complementares

Todas as regras de funcionamento da ASE omissas neste Regulamento, no Acordo de Cooperação Atípico ou nos Estatutos serão resolvidos pela Direção e sempre que necessário discutidas e votadas pela Assembleia Geral, em cumprimento dos dispositivos legais que existirem sobre a matéria.

Artigo 25º

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de direção de 3 de abril de 2019 e entra em vigor em 3 de junho de 2019.