
**Regulamento
da Prestação de Serviços
de Reabilitação Profissional**

Controlo de versões

| | | | |
|-------------------|--------------|-----|----------|
| Versão: | 001 | | |
| Elaborado por: | COM | | |
| Aprovado por: | Director | Em: | 10.03.09 |
| Entrada em vigor: | 10.03.10 | | |
| Próxima revisão: | Até 11.03.30 | | |

Índice

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO I Disposições Gerais..... | 4 |
| CAPÍTULO II Direitos e Deveres do Cliente | 5 |
| CAPÍTULO III Regime de Apoios Sociais | 8 |
| CAPÍTULO IV Regime de Assiduidade | 12 |
| CAPÍTULO V Utilização dos Serviços e Instalações do CRPG | 15 |
| CAPÍTULO VI Regime Disciplinar..... | 19 |

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Âmbito e Objecto

1. O presente Regulamento é aplicável aos clientes que frequentam actividades de reabilitação profissional promovidas pelo CRPG - Centro de Reabilitação Profissional de Gaia.
2. Neste Regulamento encontram-se estabelecidos:
 - a) os direitos e deveres do cliente;
 - b) o regime de apoios sociais;
 - c) o regime de assiduidade;
 - d) a utilização dos serviços e das instalações do CRPG;
 - e) o regime disciplinar.

Artigo 2.º

Cliente

Para efeitos deste Regulamento, cliente é a pessoa que celebra com o CRPG um Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional, que compreende a construção e implementação do seu Plano Individual de Reabilitação, adiante designado por PIR, de forma a promover a sua (re)integração na vida activa e/ ou profissional, contribuindo para o desenvolvimento da sua qualidade de vida e para a sua inclusão social.

CAPÍTULO II

Direitos e Deveres do Cliente

Artigo 3.º

Direitos

1. Para além dos direitos constantes do Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional, o cliente tem ainda direito a:
 - a) participar activamente, por si próprio e/ ou através de pessoas que lhe sejam significativas, na organização, gestão, acompanhamento e avaliação do seu PIR;
 - b) ter acesso fácil a toda a informação sobre o CRPG e os seus serviços, designadamente a que for relevante para o seu PIR;
 - c) ser integrado num ambiente de desenvolvimento de competências sociais e profissionais ajustado ao seu PIR, no que se refere a condições de segurança, higiene e saúde;
 - d) receber os materiais didácticos indispensáveis à concretização do seu PIR;
 - e) receber apoio ao longo do período de construção e implementação do seu PIR;
 - f) consentir a recolha dos dados pessoais necessários para a intervenção do Centro e ver respeitada a confidencialidade dos elementos constantes do seu processo individual, no qual constam todos os factos relevantes ocorridos durante a construção e implementação do seu PIR, podendo solicitar o acesso ao mesmo através do seu gestor de caso;
 - g) apresentar sugestões e reclamações sobre os serviços que lhe são prestados ou sobre aspectos mais gerais do funcionamento do CRPG, através dos meios instituídos para o efeito;

- formulário de apresentação de sugestões/ reclamações (disponível nas instalações ou no sítio www.crbg.pt);
 - correio electrónico: satisfacao@crbg.pt;
 - carta;
 - oralmente, junto dos técnicos;
 - livro de reclamações;
- h) recorrer das decisões tomadas pelos Serviços, através de exposição escrita devidamente fundamentada apresentada ao Director.

Artigo 4.º **Deveres**

1. Para além dos deveres constantes do Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional, o cliente compromete-se ainda a:
- a) participar activa e empenhadamente com os técnicos do CRPG e os serviços dos Centros de Emprego, na elaboração e concretização do seu projecto de integração social e/ ou profissional;
 - b) cumprir as directivas emanadas pelos órgãos de gestão e coordenação do CRPG e os regulamentos internos em vigor;
 - c) utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam postos à disposição para efeitos da execução das actividades;
 - d) cumprir as disposições de segurança, higiene e saúde, exigidas para o desenvolvimento das actividades;
 - e) abster-se da prática de todo e qualquer acto de que possa resultar prejuízo ou descrédito para os clientes e para o CRPG;

- f) ser responsável pelos seus bens pessoais, adoptando comportamentos que previnam a perda ou deterioração desses bens.
2. Não é permitido ao cliente, sob pena de lhe serem aplicadas medidas de natureza disciplinar:
- a) introduzir, guardar ou consumir bebidas alcoólicas, estupefacientes ou outras drogas, nas instalações do CRPG;
 - b) apresentar-se e permanecer nas instalações do CRPG em estado de embriaguez ou em situação que denote consumo de drogas;
 - c) praticar jogos de azar ou fortuna nas instalações do CRPG;
 - d) ausentar-se do local das actividades sem autorização prévia dos técnicos responsáveis.
3. Nos casos em que o Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional é assinado por um co-outorgante (pessoa responsável pelo cliente) ou representante legal, este deverá colaborar com os técnicos do CRPG, assegurando o cumprimento pelo cliente dos deveres constantes no Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional e no presente Regulamento, e participando activamente ao longo da implementação do PIR em todas as actividades para que for solicitada a sua participação e envolvimento.

CAPÍTULO III

Regime de Apoios Sociais

Artigo 5.º **Âmbito**

1. Nos termos previstos pela legislação em vigor e no quadro das normas e regulamentos aplicáveis a acções financiadas pelo Fundo Social Europeu, os apoios sociais são devidos aos clientes que integram os seguintes programas:
 - Informação, Avaliação e Orientação Profissional
 - Formação Profissional
 - Apoio à Colocação

Artigo 6.º **Apoios Sociais Previstos**

1. Bolsa de profissionalização – aplicável apenas a clientes que integram acções de formação profissional.
2. Subsídio de refeição.
3. Despesas de transporte/ subsídio de transporte.
4. Subsídio de alojamento.
5. Despesas com o acolhimento de filhos, menores e adultos dependentes a cargo.

Os apoios previstos nos pontos 2, 3 e 4 poderão ser atribuídos em espécie.

Artigo 7.º **Procedimentos de Atribuição**

1. O cliente preenche o requerimento para atribuição dos apoios sociais anexando os documentos comprovativos constantes do Artigo seguinte, entregando-o ao gestor de caso, antes de iniciar o programa que confere o correspondente direito.

2. Após análise da informação recebida (requerimento e documentos anexos) são identificados os apoios sociais a atribuir e respectivos montantes, entregando o gestor de caso ao cliente documento contendo os apoios sociais a que o cliente terá direito pela frequência do programa.
3. Caso existam alterações às condições de acesso do cliente aos apoios sociais atribuídos, é elaborado, assinado e apresentado por este um novo requerimento ao técnico responsável pela intervenção em curso, acompanhado dos documentos relativos à alteração ocorrida ou aos apoios a conceder.
4. Após nova análise dos apoios sociais a atribuir e respectivos montantes, é devolvido ao cliente o documento assinado, onde constam os novos apoios a atribuir pela frequência do programa.

Artigo 8.º **Documentos a Apresentar**

1. Para a atribuição da bolsa de profissionalização:

Regime geral:

- Declaração da Segurança Social, ou regime equivalente, comprovativa do direito a abono de família e respectivo escalão.
- Declaração, sob compromisso de honra, que comprove ser conhecida a obrigação legal de comunicar ao Serviço da Segurança Social da área de residência ou Instituição de Segurança Social competente, o início da frequência de uma acção de formação profissional com atribuição de bolsa de profissionalização.

Situação excepcional: quando o cliente não aufera abono de família e se encontre em situação de carência económica (rendimento anual líquido do agregado familiar de referência inferior ou igual a 1 x Indexante dos Apoios Sociais x 14 meses).

- Atestado da Junta de Freguesia da sua residência que comprove a constituição do agregado familiar (pessoas que vivem em economia familiar) e respectiva situação de economia familiar.
- Cópia da declaração anual de rendimentos do agregado familiar (IRS) ou comprovativo da isenção de apresentação.
- Declaração da Segurança Social ou regime equivalente que comprove as prestações sociais atribuídas actualmente ao agregado familiar, incluindo ao próprio.

2. Transporte

2.1 Para o reembolso de despesas de transporte:

- Entrega mensal dos comprovativos originais da despesa realizada – documentos com validade contabilística e valor de prova equivalente.

2.2 Para a atribuição de subsídio de transporte:

- Documentação que comprove a inexistência ou impossibilidade de utilização de transporte colectivo e elementos que possibilitem a determinação do valor do subsídio a atribuir, como declaração da Junta de Freguesia e declaração de empresa de transportes contendo o custo das viagens/ declaração de horários).

3. Para a atribuição de subsídio de alojamento:

- Documento comprovativo de residência.
- Documento comprovativo do custo do alojamento (nos casos em que o alojamento não é atribuído em espécie).

4. Despesas com o acolhimento de filhos, menores e adultos dependentes a cargo

4.1 Para a atribuição de apoios para despesas com acolhimento:

- Documento comprovativo da necessidade de confiar a terceiros, por motivo de frequência das actividades.
- Documento comprovativo do custo com o acolhimento.

4.2 Após confirmação da atribuição de apoios para despesas com acolhimento:

- Comprovativos originais de despesa realizada – documentos com validade contabilística e valor de prova equivalente – a entregar mensalmente.

Artigo 9.º
Definição de Referenciais Anuais

Em cada ano, são aplicados os valores de referência a considerar na atribuição dos apoios sociais a clientes, definidos pelas entidades responsáveis, os quais são divulgados aos clientes no início do respectivo ano.

CAPÍTULO IV

Regime de Assiduidade

Artigo 10.º **Horários**

1. Nas instalações do CRPG, as actividades desenvolvem-se de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 17h00, com interrupção de 1 hora e 15 minutos para almoço.
2. De acordo com o PIR, poderão existir horários diferentes, pelo que, para cada cliente é definido o seu horário, identificando ainda as actividades, as durações e os locais de realização das mesmas.
2. Na componente de formação prática em contexto de trabalho ou em estágio de apoio à colocação, o horário será o que vigorar na respectiva entidade de enquadramento.

Artigo 11.º **Feriados e Férias**

1. Nos feriados obrigatórios, nos legalmente estabelecidos e nos feriados municipais, bem como em situações excepcionais devidamente comunicadas pelo Centro, as actividades do CRPG são suspensas.
2. As actividades no CRPG serão interrompidas para férias, durante 22 dias úteis, tendencialmente no mês de Agosto, e no período compreendido entre o Natal e o Fim do Ano. Anualmente, o CRPG estabelece o período de férias. Na formação prática em contexto de trabalho, ou em estágio de apoio à colocação, o período de férias será o acordado com a entidade de enquadramento.

Artigo 12.º **Assiduidade e Pontualidade**

1. O cliente tem de comparecer no local das actividades nos horários estabelecidos, sendo a assiduidade e pontualidade registada nos moldes seguintes: quando o

cliente possui cartão de ponto, directamente pela marcação do mesmo nos terminais existentes em cada um dos edifícios; quando não possui, o registo de assiduidade é efectuado pelos técnicos que o acompanham.

2. O cartão de ponto atribuído a cada cliente é pessoal e intransmissível. Em caso de perda ou dano do cartão de ponto provocado pelo cliente, este terá de solicitar junto dos serviços administrativos a emissão de novo cartão e proceder ao pagamento desse cartão de substituição.

Artigo 13.º **Faltas**

1. Falta é a ausência do cliente às actividades previstas no seu PIR e pode ser classificada como justificada ou injustificada.
2. Desde que devidamente comprovadas nos termos definidos no presente Regulamento, serão justificadas as faltas motivadas por:
 - a) falecimento do cônjuge não separado de pessoas e bens, pais, padrastos, sogros, genros, noras, filhos, enteados ou pessoa que viva em união de facto ou economia comum com o cliente, durante cinco dias consecutivos;
 - b) falecimento dos avós, bisavós do próprio ou do cônjuge, netos, irmãos, cunhados ou qualquer pessoa que vivia em comunhão de vida e habitação com o cliente, durante dois dias consecutivos;
 - c) casamento, durante quinze dias consecutivos;
 - d) prestação de provas em estabelecimentos de ensino, no dia da prova e na véspera;
 - e) facto que não seja imputável ao cliente, devidamente comprovado, nomeadamente doença, acidente, cumprimento de obrigações legais, ou necessidade de prestação de assistência inadiável a membros do seu agregado familiar;

- f) outras situações excepcionais, de reconhecida necessidade, mediante autorização prévia dos técnicos.
3. As faltas justificadas, quando previsíveis, deverão ser comunicadas aos técnicos no dia útil anterior.
 4. Quando imprevistas, as faltas justificadas serão comunicadas no início das mesmas ou, na impossibilidade total de o fazer, ao regressar às actividades após a ausência.
 5. A justificação das faltas e a respectiva prova documental são entregues aos técnicos nos locais onde decorrem as actividades.
 6. São consideradas injustificadas, todas as faltas não previstas nos pontos anteriores, e ainda a suspensão da frequência das actividades motivada por comportamento inadequado do cliente durante as mesmas. Se o cliente atingir um total de 35 horas de faltas injustificadas, será analisada pelos Serviços a continuidade do Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional.

Artigo 14.º

Consequências das Faltas na Atribuição dos Apoios Sociais

1. A atribuição da bolsa de profissionalização durante os períodos de faltas – dias, meios-dias ou horas - só terá lugar se estas forem justificadas, e só até ao limite de 5% do número total de horas da acção de formação. A partir desse limite as faltas justificadas são descontadas no valor da bolsa de profissionalização.
2. As faltas com uma duração superior a metade do período diário de formação (manhã ou tarde) implicam a não atribuição do subsídio de refeição ou o não fornecimento da refeição em espécie.
3. As faltas injustificadas implicam automaticamente a não atribuição de bolsa de profissionalização no período da falta.
4. O cálculo do valor da bolsa de profissionalização a atribuir é efectuado tomando como base 22 dias/ mês e o número de horas de formação/ dia.

CAPÍTULO V

Utilização dos Serviços e Instalações do CRPG

Artigo 15.º **Restaurante Social e Bar**

1. O CRPG dispõe de restaurante social onde é servido o almoço aos clientes que frequentam actividades nas instalações de Arcozelo e Aguda. Cada cliente recebe um cartão de banda magnética com o qual se identifica no restaurante social.
2. No restaurante social devem respeitar-se as regras de convivência social e de conservação dos equipamentos, nomeadamente arrumando o tabuleiro e louça no final da refeição, e mantendo posturas de higiene e uso cuidadoso.
3. A marcação do almoço é efectuada no dia anterior, para o dia seguinte das actividades. Em casos excepcionais, nomeadamente após ausência imprevista das actividades, poderá ser marcado no próprio dia até às 10 horas, junto do restaurante social.
4. Se por qualquer motivo não puder comparecer às actividades, deverá desmarcar o almoço até às 9 horas e 30 minutos do próprio dia. A não desmarcação atempada implica o pagamento por parte do cliente do custo da refeição.
5. Os clientes têm acesso ao bar, nos horários definidos e de acordo com as dinâmicas das actividades em que estão envolvidos.
6. Para que o serviço do restaurante social e bar sejam eficientes, é importante que todos os clientes cumpram os horários e as regras de funcionamento e de convivência social.

Artigo 16.º **Transportes**

1. Para os clientes que não possam deslocar-se de forma autónoma entre a sua residência e o CRPG, o CRPG possui transporte adaptado, podendo efectuar o

transporte dos clientes num raio de 30 km, dentro das disponibilidades dos seus recursos.

2. O CRPG possui um autocarro que faz diariamente o percurso de ida e volta entre a Rua Pedro Hispano, nº 1105 – Porto, junto à delegação da ADFa – Associação dos Deficientes das Forças Armadas, e o CRPG – Arcozelo. Pela manhã a saída é às 8 horas e 15 minutos e pela tarde o regresso é às 17 horas e 10 minutos. Este autocarro está disponível para os clientes até atingir a sua capacidade máxima, mediante autorização e sob solicitação apresentada ao gestor de caso.
3. Os clientes que utilizam os transportes do CRPG terão de cumprir rigorosamente os horários estabelecidos.
4. No caso de falta previsível às actividades, o cliente que utiliza o transporte do CRPG deverá comunicar tal facto ao motorista de serviço à viatura que utiliza.
5. Os clientes com mobilidade reduzida poderão estacionar as viaturas próprias no parque de estacionamento das instalações de Arcozelo, até ao máximo da capacidade existente, mediante autorização e sob solicitação apresentada ao gestor de caso.

Artigo 17.º **Alojamento**

1. O CRPG dispõe de alojamento para os clientes que residam a mais de 50 km do Centro, em locais nos quais não exista transporte público com horários compatíveis com os horários das actividades ou com transportes não acessíveis. A utilização do alojamento requer autonomia pessoal nas actividades da vida diária e capacidade para assumir a responsabilidade pelos seus actos.
2. O alojamento funciona das 17h de segunda-feira até às 9h de sexta-feira. Eventual utilização aos fins-de-semana carece de autorização prévia, devendo a solicitação ser apresentada ao gestor de caso.

3. A utilização do alojamento deve fazer-se cumprindo as disposições constantes do Regulamento do Alojamento, fornecido aos clientes no início da sua utilização.

Artigo 18.º **Espaços de Convívio**

Os clientes dispõem de espaços de convívio e lazer que poderão utilizar, respeitando as regras de convivência social.

Artigo 19.º **Centro de Documentação e Informação - CDI**

Os clientes poderão utilizar o CDI no âmbito das actividades que realizam, considerando o seu horário de funcionamento. Aí poderão consultar as publicações e periódicos disponíveis, solicitando o apoio do técnico responsável pelo espaço.

Artigo 20.º **Serviços Médicos**

O recurso aos serviços médicos por parte dos clientes será solicitado ao técnico que acompanha a actividade onde se encontra.

Artigo 21.º **Segurança, Higiene e Saúde**

1. É dever fundamental do cliente cumprir as disposições e orientações em matéria de segurança, higiene e saúde no trabalho, adoptando os comportamentos adequados, promovendo um ambiente de segurança e higiene para si e para os outros.
2. Na frequência das actividades, o cliente deve utilizar correctamente os meios de protecção individual e/ ou colectiva, determinados pela natureza das operações que tem de executar.
3. Na eventualidade de mau uso ou de uso negligente das instalações e recursos do CRPG por parte dos clientes, geradores de custos de substituição ou de reparação,

serão os custos referidos da responsabilidade dos clientes responsáveis pelos mesmos, para além da aplicação eventual de sanções disciplinares.

Artigo 22.º
Uso de Tabaco e Consumo de Bebidas Alcoólicas

1. De acordo com a legislação em vigor, é proibido o uso do tabaco em qualquer espaço interior dos diversos edifícios do CRPG.
2. Em conformidade com os princípios orientadores do funcionamento do CRPG, é ainda proibido o consumo de bebidas alcoólicas.

CAPÍTULO VI

Regime Disciplinar

Artigo 23.º

Sanções Disciplinares

1. O eventual não cumprimento dos deveres, regras e orientações constantes do presente Regulamento poderá ser objecto de sanções disciplinares. Em função da gravidade ou reiteração, poderão assumir uma das seguintes formas:
 - a) repreensão verbal ou escrita;
 - b) suspensão temporária, com perda dos direitos previstos no Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional, pelo período em que a mesma ocorra;
 - c) rescisão do Contrato de Prestação de Serviços de Reabilitação Profissional por parte do CRPG.
2. As sanções disciplinares ficam registadas no processo individual.
3. A sujeição a sanção disciplinar não exonera o cliente da responsabilidade civil e criminal que for imputável ao cliente, em consequência dos actos praticados.
4. No caso de rescisão do contrato por parte do CRPG, o cliente não poderá voltar a ingressar no Centro, salvo se houver clara evidência de remoção das circunstâncias que motivaram a rescisão.

Artigo 24.º

Determinação da Sanção Disciplinar

1. A determinação da sanção disciplinar tem por base o princípio da proporcionalidade atendendo-se à gravidade do incumprimento do dever e às circunstâncias em que este se verificou.
2. São circunstâncias atenuantes da infracção disciplinar:

- a) a confissão espontânea da infracção e a manifestação de arrependimento;
- b) bom comportamento anterior;
- c) a aplicação e o interesse do cliente pelas actividades em que participa.

Artigo 25.º
Aplicação da Sanção Disciplinar

1. A aplicação das sanções é feita da seguinte forma:
 - a) a repreensão verbal poderá ser aplicada por qualquer técnico que acompanhe o cliente;
 - b) a repreensão escrita e a suspensão temporária são aplicadas pelo gestor de competência, ouvidos todos os intervenientes;
 - c) a rescisão do contrato é aplicada pelo Director.
2. As sanções previstas nas alíneas b) e c) do número 1 serão sempre objecto de processo escrito, o qual incluirá necessariamente a audição do cliente, bem como de eventuais testemunhas.