

## SERVIÇO DE TRANSPORTE PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

---

### REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

#### **Os nossos valores, a nossa missão...**

##### **VISÃO**

Ser a entidade de referência na economia social, na inovação das práticas de intervenção e gestão sustentável.

##### **MISSÃO**

Somos o parceiro especialista na prestação de serviços de excelência pela diversidade humana. Apoiamos projetos de vida.

##### **VALORES**

###### **Autodeterminação**

Acreditamos que o cliente tem a capacidade de decidir livremente o seu projeto de vida. Facilitamos o acesso aos recursos necessários para as suas próprias escolhas.

###### **Paixão**

Dedicamo-nos aos objetivos a que nos propomos, salvaguardando sempre e em primeiro lugar o interesse superior do cliente, persistindo e reinventando soluções.

###### **Pertença**

Dispomos de um serviço humanizado, baseado no respeito pelo próximo, no trabalho em equipa e no desenvolvimento dos nossos colaboradores, numa lógica de responsabilidade individual e de participação de todos.

###### **Compromisso**

Privilegiamos relações de confiança e com base na iniciativa, inovação e criatividade. Sustentamos a melhoria contínua da APPC.

## **Capítulo I**

### **Disposições Gerais**

#### **Norma I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Serviço de Transportes para Pessoas com Deficiência e Incapacidade (STPDI) corresponde ao acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto em 30 de Agosto de 1999, é da responsabilidade da Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC), instituição particular de solidariedade social e funciona na Alameda de Cartes, 192, 4300-008 Porto.

#### **Norma II**

##### **Legislação**

O Serviço de Transportes para pessoas com deficiência é uma resposta social que se rege pelo estipulado em:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Decreto-Lei nº 126-A/2021 procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.os Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, e Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social. Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- f) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

#### **Norma II**

##### **Objetivos**

O presente regulamento tem como principal objetivo assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do serviço de transporte e conjugar normas que objetivem o funcionamento do serviço e que promovam o respeito pelos direitos dos seus clientes;

## **CAPÍTULO II**

### **OBJETIVO, FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO**

#### **Norma III**

##### **Objetivo do Serviço**

Possibilitar uma mobilidade sem barreiras, promovendo uma melhor qualidade de vida, com veículos adequados para pessoas com deficiência nas suas deslocações diárias, regulares ou não.

#### **Norma IV**

##### **Período de funcionamento**

O serviço de transporte funciona anualmente durante os dias úteis. Pode ainda funcionar a título excepcional e caso exista disponibilidade para assegurar o serviço, aos fins-de-semana.

#### **Norma V**

##### **Horário de Funcionamento**

Poderão ser realizados transportes entre as 07h00 e as 20h00, podendo ser atendida qualquer outra necessidade de horário desde que exista disponibilidade do serviço.

#### **Norma VI**

##### **A equipa de acompanhamento e desenvolvimento do serviço**

São elementos constituintes deste serviço:

- a) Direção Técnica, cujas competências são as de receber os pedidos dos clientes, avaliar a disponibilidade do serviço, programar as rotas diárias ou semanais, informar os condutores e clientes de eventuais alterações ou imprevistos, garantir que os clientes estão informados acerca dos custos do serviço prestado, remeter mensalmente para os serviços de tesouraria os respetivos avisos de pagamento. Compete ainda à Direção Técnica solicitar a avaliação da equipa técnica de suporte em casos que suscitem dúvida acerca da necessidade de acompanhamento por terceira pessoa.
- b) Os/as condutores/as cujas competências são as de conduzir os clientes, garantindo condições de segurança, conforto e bem-estar, em cumprimento das rotas estabelecidas.
- c) A equipa técnica de suporte, constituída por um psicólogo e um terapeuta ocupacional, cuja função é a de avaliar as características do cliente, em resposta à solicitação do coordenador deste serviço, da necessidade eventual de garantir a presença de uma terceira pessoa durante o transporte.
- d) O/a ajudante de ação direta cuja tarefa é garantir o acompanhamento ao transporte aos clientes para quem se tenha verificado tal necessidade.

#### **Norma VII**

##### **CrITÉRIOS de Seleção**

Sempre que o número de vagas em Serviço de Transportes não permita a admissão de todos os candidatos à sua frequência, as admissões serão efetuadas de acordo com os seguintes critérios, sendo a cada um deles atribuído um valor, resultando na priorização das candidaturas de acordo com os seguintes critérios:

1. Condição social ou economicamente desfavorecida - 45;
2. Situação de Risco Social - 30;
3. Ausência de Resposta Institucional - 25.

#### **Norma VIII**

##### **Contrato Anual de Prestação de Serviços**

- 1) Na prestação de serviço de transporte anual e regular será celebrado contrato escrito com o cliente ou representante legal ou entidade, onde constará, nomeadamente, o período de vigência do contrato, as

condições gerais de funcionamento, os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado.

2) Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos anteriormente haverá lugar à atualização do contrato.

3) Ao contrato será anexado o presente Regulamento.

### **Norma IX**

#### **Prestação de Serviços Pontuais**

1. Poderão ser prestados serviços de transporte pontuais, desde que solicitados com 48h de antecedência, junto da Direção Técnica do serviço, que avaliará a disponibilidade do serviço. A solicitação do serviço deve ser preferencialmente através do e-mail **transportesdm@appc.pt**, ou em situações extraordinárias, através de contacto telefónico,

2. Na solicitação efetuada devem constar as horas pretendidas para sua prestação e informação relativa ao local de partida e destino do transporte.

3. Não será possível transportar os clientes que até ao máximo de 10 minutos após a hora marcada não se encontram no local estipulado.

### **Norma X**

#### **Alterações, cancelamentos e atrasos**

1. Alterações: Todas as alterações ao pedido de transportes realizado anteriormente e acordado ou contratado por ambas as partes, devem ser comunicadas presencialmente ou via e-mail **transportesdm@appc.pt**, junto da coordenação do serviço de transportes, sempre que possível com 48 de antecedência.

4. Reserva-se o serviço, a possibilidade de realização da viagem alterada, de acordo com a disponibilidade do mesmo, informando o cliente de imediato desta possibilidade de realização.

2. Cancelamento: O cancelamento de viagens previamente acordadas e contratadas deve ser sempre feito também com 48h de antecedência na realização das mesmas, entre as 9h e as 18h, pessoalmente, via e-mail ou através do contacto telefónico junto da Coordenação do Serviço de Transportes, sendo cobrado sempre o valor estipulado quando não se verifique o cancelamento por parte do cliente.

3. Os atrasos quando reincidentes (mais de dois atrasos em períodos de prestação dos serviços seguidos) e para lá de 10 minutos estipulados para cada serviço, obrigarão a suspensão do mesmo até contato do cliente com o coordenador de serviço.

### **Norma XI**

#### **Condições de Utilização**

1. As viaturas só podem ser conduzidas pelos/as colaboradores/as da Associação do Porto de Paralisia Cerebral.

2. Os/as condutores são responsáveis pela manutenção e conservação dos veículos, devendo por sua vez, exigir dos utilizadores transportados a sua utilização nas melhores condições de higiene, limpeza e segurança.

3. As viaturas não podem transportar matérias ou equipamentos suscetíveis de causar danos ou prejudicar a segurança.

4. Em cada viatura está disponível, uma caixa de primeiros socorros, um extintor, coletes refletivos, e os dispositivos de segurança necessários ao transporte de pessoas com deficiência.
5. O itinerário das viaturas não pode ser alterado no decorrer do serviço, salvo por motivos de força maior, como sejam condicionalismos próprios de trânsito ou o estado de saúde de algum passageiro.
6. A condição de acompanhamento das pessoas transportadas por uma ajudante de ação direta será alvo de decisão do coordenador de serviço que deve, em caso de dúvida, consultar a equipa técnica de suporte ao serviço.
7. A avaliação de necessidade de acompanhamento de terceira pessoa neste serviço será efetuada com base nas condições físicas e psicológicas de cada cliente.
8. Utilizar este serviço obriga ao cumprimento das normas de Segurança Rodoviária e de limpeza no interior das viaturas, designadamente:
  - a) Não fumar ou comer no interior;
  - c) Não danificar ou sujar a viatura;
  - d) Não permanecer de pé ou circular com a viatura em movimento;
  - e) Não retirar os cintos de segurança;
  - f) Não perturbar a ação da pessoa condutora, nem pôr em causa a segurança da viatura e restantes passageiros.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **Norma XII**

#### Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

### **Norma XIII**

#### Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a. Respeito pela individualidade dos(as) clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um(a) e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o(a) cliente;
- g. Manter os processos dos(as) clientes atualizados;
- h. Fornecer informação relevante dos(as) clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos(as) clientes;
- j. Garantir um funcionamento com base em princípios humanizados, respeito pela integridade, dignidade, privacidade e liberdade individual das pessoas com deficiência.
- k. Prestar à família toda a informação relevante sobre o cliente, pelos canais estabelecidos;
- l. Dispor de livro de reclamações.

A APPC tem definida uma Política de Ética e uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, que acompanham todas as atividades direta e indiretamente desenvolvidas pelos/as profissionais, voluntários/as e estagiários/as da APPC.

## **Norma XIV**

### Direitos dos Clientes

1. O cliente tem o direito de ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;
2. O cliente não deve ser sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem sofrer ataques à sua honra e reputação;
3. O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e ao respeito pela sua individualidade.
4. O cliente tem o direito de exprimir a sua opinião, dar sugestões/reclamações sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
5. O cliente tem o direito de usufruir das atividades que a instituição promove;
6. O cliente tem o direito a condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades;
7. O cliente tem o direito de contactar sempre que deseje, os responsáveis pela instituição;
8. O cliente e os seus responsáveis legais (quando aplicável), têm o direito de participar na definição do seu processo individual de reabilitação, habilitação, educação/formação ou inclusão social;
9. O cliente tem o direito de exigir o efetivo cumprimento dos serviços pretendidos;

10. O cliente tem o direito de conhecer o funcionamento e as normas que regulam o serviço que frequenta. A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo II.

### **Norma XV**

#### **Deveres dos Clientes**

- a. O cliente deve zelar pelo seu bom estado de saúde, físico e mental;
- b. O cliente deve respeitar os direitos dos outros clientes e colaboradores;
- c. O cliente deve colaborar ativamente com os colaboradores da instituição;
- d. Do cliente espera-se uma participação efetiva no seu processo individual de inclusão, educação/formação ou reabilitação.
- e. O cliente deve preservar o bom nome da instituição;
- f. O cliente deve conhecer e cumprir as normas de funcionamento da instituição;
- g. O cliente deve preservar o material, equipamento e instalações da instituição;
- h. O cliente deve compartilhar dos custos dos serviços prestados, quando aplicável;
- i. Do cliente deseja-se a boa colaboração para a redução de gastos desnecessários;
- j. O cliente deve utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas.

A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo II.

## **CAPÍTULO V**

### **PROCEDIMENTOS GERAIS**

#### **Norma XVI**

##### **Admissão e Participação financeira**

1) O cliente pode solicitar o serviço pessoalmente, contacto telefónico ou por mail. Neste momento serão fornecidas todas as informações relativas à prestação do mesmo. O pedido é analisado pela coordenação de serviço no sentido de verificar se o mesmo pode ser realizado. Após a sua análise o cliente é informado da decisão. Caso não seja possível responder ao pedido do cliente são sugeridas alternativas ao pedido até se encontrar forma de realizar o mesmo.

2) O custo é calculado com base no nº de Km efetuados e segundo o valor do Km fixado pela Direção da APPC e constante como anexo ao presente regulamento.

2) No caso de existência da prestação de serviço anual, se o cliente se ausentar por motivo devidamente fundamentado, por um período superior a 15 dias seguidos, será reduzido o valor contratado em 20%

#### **Norma XVII**

##### **Prazos de Pagamento**

- 1) O pagamento dos serviços regulares deverá ser efetuado pelo cliente até ao dia 08 do mês em que é prestado. No caso dos serviços pontuais, o pagamento é efetuado até ao dia 8 (oito) do mês seguinte à sua realização.
- 2) A falta de pagamento dentro do prazo estipulado, sem motivo justificado, implicará a suspensão da frequência dos serviços, até que se verifique a sua regularização.
- 3) Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado, deverão ser apresentadas à coordenação do serviço de transportes.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Capítulo VI Disposições Finais**

#### **Norma XLIII**

##### Alterações ao Regulamento

As alterações ao Regulamento Interno são comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social do Porto, aos /às clientes e pessoas significativas e afixação em painel informativo do serviço e em ambos os casos, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### **Norma XLIV**

##### Integração de Lacunas

Em caso de eventuais dúvidas e/ou lacunas no presente Regulamento, as mesmas serão supridas pela Direção da APPC, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria;

#### **Norma XLV**

##### Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, esta organização possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado pelo/a cliente ou pessoas significativas, sempre que assim entenderem.
2. Os/as clientes e/ou as suas pessoas significativas poderão também apresentar sugestões e elogios, sempre que acharem pertinente e necessário.

#### **Norma XLVI**

##### Entrada em vigor

Este regulamento entra em vigor a 01 de novembro de 2023 e foi aprovado pela Direção da APPC.

Porto, de 30 de outubro

A Direção

--- Assinado no original ----

## ANEXO I

Informam-se clientes do serviço de transportes sobre a tabela em vigor no ano de 2024:

1. O custo é calculado com base no número de quilómetros, sendo que o valor por quilómetro é de 0,37€ nas viagens ocasionais e nas viagens regulares (clientes com contrato) é de 0,25€.
2. Nas viagens regulares é definido o valor máximo de 30€/mês (no concelho do Porto) e 40€/mês (nos concelhos do Porto e limítrofes); estes valores têm como limite duas viagens diárias, aplicando-se um desconto de 50% caso se trate de uma viagem diária
3. O acompanhamento e apoio à mobilidade durante a viagem tem a comparticipação de 7,34€/hora

## ANEXO II



### CARTA DOS DIREITOS E DEVERES

Eu posso e devo:

1. dar as minhas opiniões e os outros vão ouvir-me.
2. fazer as minhas escolhas e os outros vão compreender-me.
3. pensar sobre a minha vida, decidir sobre ela e os outros vão apoiar-me.
4. confiar que todos vão guardar as informações que me dizem respeito.
5. ajudar a APPC elogiando, sugerindo ou reclamando.
6. participar nas atividades, da APPC, que escolho.
7. decidir o que quero fazer.
8. falar com quem eu quiser na APPC.
9. pedir ajuda para as coisas que não consigo fazer sozinho.
10. tratar bem de mim.
11. exigir boas condições de higiene e segurança nas instalações.
12. ter cuidado com o material, os equipamentos e com as instalações.
13. cumprir as regras que ajudo a definir.
14. saber o que a APPC faz e quer fazer.
15. ouvir, compreender e apoiar os outros.
16. defender a APPC.
17. pagar o que está combinado pelos serviços que tenho na APPC.
18. ajudar a APPC a não desperdiçar.
19. viver uma vida feliz.

Termo de Consonância

Eu, \_\_\_\_\_

Representante Legal / o Próprio (*riscar o que não interessa*) de

\_\_\_\_\_

tomei conhecimento e aceito na totalidade as regras presentes no Regulamento Interno do Serviço de Transporte para Pessoas com Deficiência e Incapacidade.

Porto, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Assinatura

\_\_\_\_\_