

## BANCO DE PRODUTOS DE APOIO

---

### REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO



## **Capítulo I** **Disposições Gerais**

### **Norma I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Banco de Produtos de Apoio destina-se a responder às necessidades de produtos de apoio temporárias da comunidade em geral, a funcionar no edifício situado na rua D. Francisco de Almeida, nº153, Valbom, Gondomar, pertencente à Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC). Sendo esta uma instituição privada de solidariedade social sem fins lucrativos, os produtos de apoio disponíveis neste serviço resultam das doações efetuadas pela comunidade.

### **Norma II**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento de Funcionamento, visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Banco de Produtos de Apoio da Villa Urbana;
- Promover o acesso a produtos de apoio a pessoas que temporariamente, por motivos vários, se vêm privadas dos mesmos.

### **Norma III**

#### **Objetivos do Banco de Produtos de Apoio**

São objetivos fundamentais do Banco de Produtos de Apoio da Villa Urbana:

1. Disponibilizar à comunidade produtos de apoio fundamentais para o bem-estar de pessoas que apresentem algum tipo de incapacidade temporária ou definitiva e seus cuidadores;
2. Incentivar a reutilização de produtos de apoio que não estejam a ser usados ou que deixaram de servir às necessidades dos seus utilizadores, através da recolha de produtos de apoio junto da comunidade;
3. Incentivar o meio empresarial a contribuir para o bem-estar da comunidade desenvolvendo campanhas anuais de incentivo à doação de produtos de apoio;
4. Promover uma consciência social da necessidade de criar ambientes sustentáveis para as comunidades.

### **Norma IV**

#### **Serviços prestados e atividades desenvolvidas**

O Banco de Produtos de Apoio assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Aluguer temporário de produtos de apoio;
2. Orientação aos seus clientes (utilizadores e cuidadores) sobre o funcionamento e procedimentos de utilização dos produtos de apoio, quando solicitado;
3. Recolha de produtos de apoio;
4. Campanhas de divulgação do banco de produtos de apoio, para aumentar e renovar o stock de produtos a disponibilizar à comunidade.

## **Capítulo II**

### **Órgãos e Funções**

#### **Norma V**

#### **Órgãos e funções do Banco de Produtos de Apoio**

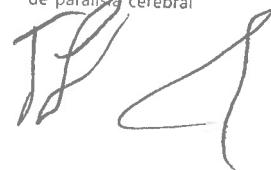
O Banco de Produtos de Apoio da Villa Urbana, contempla os seguintes órgãos:

1. São órgãos próprios do Banco de Produtos de Apoio, o diretor técnico e um técnico da área terapêutica.
2. Compete aos órgãos:
  - a. Diretor Técnico: desempenhar funções de planeamento e gestão.
  - b. Técnico: funções executivas, planificação, organização, desenvolvimento e avaliação dos serviços prestados.

#### **Norma VI**

#### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta instituição, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Técnico responsável, Administrativo e Ajudante de ação direta).



**Capítulo III**  
**Processo de Admissão dos Clientes**  
**Norma VII**

**Condições de Admissibilidade**

São condições de admissão neste serviço:

1. Ser clara a necessidade de um produto de apoio para facilitar o desempenho de atividades do dia-a-dia pelo próprio ou cuidador;
2. Ser associado da APPC;
3. A verificação e a comprovação previstas no número anterior serão realizadas pelo técnico responsável pelo Banco de Produtos de APOIO sob coordenação do Diretor Técnico.

**Norma VIII**

**Candidatura**

1. Para efeitos de análise da admissibilidade, o cliente deverá candidatar-se através de contato direto ou indireto, devendo fazer-se acompanhar dos seguintes documentos:
  - a. Bilhete de Identidade/ Cartão de cidadão do cliente;
2. Serão disponibilizadas ao cliente, no momento da candidatura, todas as informações necessárias sobre as condições de seleção e processo de admissão.
3. No caso de necessidade permanente do produto de apoio o cliente deverá comprovar o acompanhamento pelos serviços prescritores.

**Norma IX**

**Condições de empréstimo**

São condições de aluguer:

1. O Produto de Apoio será alugado conforme a sua disponibilidade.
2. Caso não esteja disponível, o pedido ficará em lista de espera e o produto será entregue assim que esteja livre.
3. Sempre que houver vários pedidos feitos em simultâneo para o mesmo produto que não possam ser atendidos, será considerada a antiguidade como associado da APPC, somando 1 ponto por cada ano de associado.
4. O cliente ou cuidador compromete-se através do termo de responsabilidade a zelar pela manutenção das condições em que o produto de apoio lhe foi alugado.
5. O cliente fica obrigado ao pagamento de valor pelo(s) produto(s) de apoio emprestado(s), por um período máximo de vigência de 2 meses podendo ser renovado por igual período se for verificada a necessidade.

**Norma XI**

**Horário de funcionamento**

1. De segunda a sexta-feira entre as 9h00 e as 18h00.

**Norma XII**

**Pagamento do aluguer**

1. O pagamento do valor de aluguer é efetuado no ato de levantamento do produto de apoio.
2. É estipulada anualmente pela Direção da APPC uma tabela de aluguer de produtos de apoio, de acordo com a especificidade do material e equipamento disponível.
3. Os valores de aluguer pagos, destinam-se à preservação, manutenção ou reposição do material e equipamento desgastado, garantindo desta forma a continuidade do Banco de produtos de apoio.
4. Caso haja lugar a renovação do aluguer por igual período, o valor será redobrado e deve ser pago no início do mês de renovação, até ao dia 8.
5. Será objeto de agravamento em 20% se não for efetuado até ao fim do mês em questão; após este período o produto de apoio será recolhido pela APPC.
6. Havendo dificuldades no pagamento dentro do prazo estipulado, as famílias deverão contactar a Direção que decidirá face a cada situação concreta.
7. O pagamento do aluguer do produto de apoio poderá ser efetuado das seguintes formas:
  - a. Transferência bancária para o NIB: 003500910001231153025 . Deve ser mencionado no momento da transferência o primeiro e ultimo nome do cliente associado às iniciais PA ;
  - b. Cheque à ordem de Associação do Porto de Paralisia Cerebral;

c. Numerário ou através da utilização do terminal de pagamento automático (pessoalmente na secretaria da Villa Urbana).

#### Norma XIII

#### Tabela de preços

1. Anualmente a Associação do Porto de Paralisia Cerebral fixa uma tabela por cada tipo de produto de apoio que dispõe para empréstimo.
2. Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes ou cuidadores serão avisados por escrito, com 30 dias de antecedência.

#### Capítulo IV

#### Direitos e Deveres

#### Norma XIV

#### Direitos da Instituição

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

- a. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c. Receber a (s) caução(ões) dos empréstimos efetuados, nos prazos fixados;
- d. Averiguar as condições de conservação do produto de apoio alugado e verificar se está a ser utilizado.

#### Norma XV

#### Deveres da Instituição

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

- a. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b. Garantir a prestação dos serviços atempadamente;
- c. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d. Possuir livro de reclamações.

#### Norma XVI

#### Direitos dos Clientes

São direitos do cliente:

- a. Ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;
- b. Não ser sujeito a interferências na sua vida privada, nem sofrer ataques à sua honra e reputação;
- c. Exigir o efetivo cumprimento dos serviços de empréstimo;
- d. Exigir da Instituição as orientações necessárias para poder zelar pelas condições do produto fazendo uma correta manutenção para não o danificar;
- e. Contactar sempre que julgue conveniente os responsáveis da instituição;
- f. Expressar a sua opinião, dar sugestões sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
- g. Obter a confidencialidade relativamente aos seus dados pessoais.
- h. Conhecer o presente regulamento.

#### Norma XVII

#### Deveres dos Clientes

São deveres do cliente:

- a. Cumprir as normas de funcionamento deste serviço, contidas no presente regulamento;
- b. Preservar os produtos de apoio da instituição, garantindo uma correta manutenção e sem o danificar;
- c. Comunicar ao técnico responsável sempre que já não necessite do produto de apoio ou para efetuar pedido de renovação do aluguer, ou noutra situação que julgue pertinente;
- d. Efetuar o pagamento mensal do aluguer;

#### Capítulo V

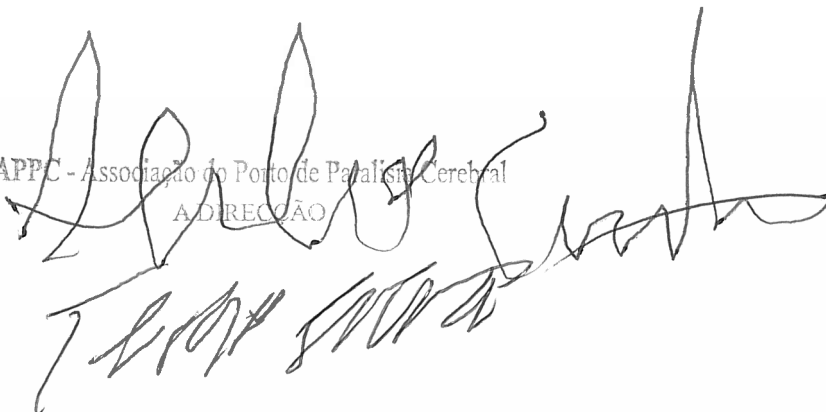
#### Disposições finais

1. A Villa Urbana de Valbom possui livro de reclamações.
2. As dúvidas e casos omissos do presente regulamento, serão resolvidas pela Direção da APPC;

3. Os clientes deverão apresentar as suas sugestões e/ou reclamações, bem como qualquer pedido de reunião indicando neste caso o motivo;
4. Em situação de, por ação ou negligência, o cliente danificar ou inutilizar o produto de apoio e a sua reparação exceder o valor da caução, o cliente terá de proceder ao respetivo pagamento da totalidade das reparações necessárias.
5. Este regulamento entra em vigor a partir do início do funcionamento do Banco de Ajudas técnicas e terá validade anual, sendo automaticamente renovado caso não exista informação em contrário;

Valbom, 12 de Julho de 2012

A Direção

  
APPC - Associação do Porto de Paralisia Cerebral  
A DIREÇÃO

**Termo de Consonância**

Eu, \_\_\_\_\_ Responsável Legal  
/ Familiar / o Próprio (*riscar o que não interessa*) de

\_\_\_\_\_, tomei conhecimento  
e aceito na totalidade as regras presentes no Regulamento Interno do Banco de Produtos de Apoio da  
Associação do Porto de Paralisia Cerebral.

Valbom, \_\_/\_\_/\_\_

Assinatura

\_\_\_\_\_