

SERVIÇO DE TRANSPORTES

Empresa de Inserção Social PORTA ABERTA

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 transporte prestado pela “Porta Aberta – Empresa de Inserção” da Villa Urbana de Valbom é administrado pela Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC), instituição particular de solidariedade social sem fins lucrativos, funcionando num edifício situado na rua D. Francisco D’Almeida, n.º 153, 4420-425 Valbom Gondomar .

Norma II **Objetivos**

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

CAPÍTULO II DEFINIÇÃO E OBJECTIVOS

Norma III **Definição**

O serviço de transporte destina-se a pessoas com deficiência e famílias que têm a seu cargo crianças, respondendo prioritariamente às necessidades da população nas freguesias onde se localiza ou aos clientes de outros serviços da APPC (nomeadamente Centros de Actividades de Ocupação).

Norma IV **Objetivo do Serviço**

Possibilitar uma mobilidade sem barreiras, promovendo uma melhor qualidade de vida, com veículos suficientemente adaptados que apoiam pessoas com deficiência e crianças nas suas deslocações diárias, regulares ou não.

CAPÍTULO III **FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO**

Norma V **Período de funcionamento**

O serviço de transporte funciona anualmente, durante os dias úteis, com excepção do mês de Agosto, Feriados Nacionais e Municipais.

Norma VI **Horário de Funcionamento**

Poderão ser realizados transportes entre as 7h00 e as 20h00, podendo ser atendida qualquer outra necessidade de horário desde que exista disponibilidade do serviço.

Norma VII **Contrato Anual de Prestação de Serviços**

A prestação de serviço de transporte anual, obriga à celebração de um contrato escrito com o cliente ou representante legal, onde constará, nomeadamente, o período de vigência do contrato, as condições gerais de funcionamento, os serviços a prestar, a sua periodicidade e respectivo horário, bem como o preço praticado. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos anteriormente haverá lugar à actualização do contrato.

Ao contrato será anexado o presente Regulamento.

Norma VIII **Prestação de Serviços Pontuais**

Poderão ser prestados serviços de transporte pontuais, desde que solicitados com 24h de antecedência, junto do coordenador do serviço de transportes, que avaliará a disponibilidade do serviço. No momento de solicitação do serviço através do e-mail transporte@appc.pt, ou em situações extraordinárias através de contacto telefónico, deverão ser estipuladas as horas da sua prestação e respectiva informação relativa ao local de destino do transporte.

Norma IX **Alterações e Cancelamentos**

1. Alterações : Todas as alterações ao pedido de transportes realizado anteriormente e acordado por ambas as partes, devem ser comunicadas presencialmente ou via e-mail transportes@appc.pt, junto da

Coordenadora do Serviço de Transportes na Villa Urbana de Valbom, com antecedência de 24h. Reserva-se o serviço, o direito 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 24h de antecedência na realização das mesmas, entre as 9h e as 18h, pessoalmente, via e-mail ou através do contacto telefónico junto do Coordenador do Serviço de transportes.

Norma X **Condições de Utilização**

1. As viaturas só podem ser conduzidas pelos trabalhadores ou voluntários devidamente autorizados pela Direcção ao serviço da Associação do Porto de Paralisia Cerebral.
2. Os 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 susceptíveis de causar danos ou prejudicar a segurança.
4. Em cada viatura estão disponíveis, uma caixa de primeiros socorros, um extintor, coletes reflectores, e os dispositivos de segurança necessários ao transporte de crianças e 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.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Norma XI **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 actividades que a instituição promove;
6. O cliente tem o direito a condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das actividades;
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 efectivo cumprimento dos serviços pretendidos;
10. O cliente tem o direito de conhecer o funcionamento e as normas que regulam o serviço que frequenta.

Norma XII **Deveres dos Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos clientes:

1. Respeitar os funcionários da instituição, não os agredindo física, verbal ou moralmente;
2. Acatar as orientações dos condutores;
3. Preservar o bom nome da instituição;
4. Conhecer e cumprir as normas de funcionamento do serviço;
5. Preservar as condições das viaturas e o equipamento disponível;
6. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
7. Aguardar a chegada do veículo de transporte da APPC na morada indicada no momento do contrato. Não será possível transportar os clientes que até ao máximo de 10 minutos após a hora marcada não se encontrem no local estipulado;
8. Cumprir as normas de Segurança Rodoviária e de higiene e limpeza no interior das viaturas, designadamente:
 - a) Não fumar;
 - b) Não comer;
 - 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 acção do motorista nem pôr em causa a segurança da viatura e dos restantes passageiros;

Norma XIII **Direitos dos Condutores**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os condutores do Serviço de Transporte gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma XIV **Deveres dos Condutores**

Aos funcionários do serviço cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respectivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

Todo o condutor (habitual ou não) é responsável pela viatura da Associação do Porto de Paralisia Cerebral que vai utilizar, competindo-lhe antes de iniciar a utilização:

- a) Proceder à inspecção visual da viatura para verificar se a mesma apresenta quaisquer danos que devem ser registados em modelo próprio existente no interior da viatura;
- b) Se for condutor habitual :
 - 1. Verificar o nível de óleo e da água;
 - 2. Verificar o estado dos pneus;
- c) Verificar sempre se a viatura tem a documentação e acessórios necessários para poder circular;
- d) Respeitar o código de estrada e demais legislação em vigor;
- e) Conduzir com prudência, garantindo a segurança de todos;
- f) Suspender a condução no caso de verificar redução da sua capacidade, anomalia do veículo ou quaisquer outras condições adversas que o justifiquem;
- g) Zelar pela boa conservação e asseio da viatura;
- h) Participar quaisquer anomalias detectadas na viatura, bem como qualquer falta de componentes, em modelo próprio constante no interior da viatura;
- i) Cumprir as regras constantes no presente regulamento;

Norma XV **Responsabilidades**

- 1. É da responsabilidade do condutor:
 - a) Fornecer ao coordenador do serviço de transportes, no primeiro dia da semana o relatório semanal relativo à semana anterior, em modelo próprio, referindo o itinerário percorrido, horas de partida e chegada, ocorrências que devam ser registadas para apuramento de responsabilidades, número de quilómetros percorridos e tudo o mais que julgar necessário e relevante;
 - b) Cumprir o itinerário previamente estabelecido, bem como verificar a lotação da viatura;
 - c) As multas por infracção ao Código da Estrada ou outras disposições legais imputáveis aos condutores;
 - d) As reparações da viatura, sempre que os danos ocorram devido a negligência grave, apurada após levantamento de respectivo inquérito;
 - e) Zelar pela segurança dos transportados, nomeadamente proceder à aplicação e verificação da correcta utilização dos dispositivos existentes para o efeito (grampos, cintos de segurança, etc.).
 - g) Iniciar e terminar a prestação do serviço de transporte nas instalações da APPC.
- 2. É da responsabilidade do Coordenador do Serviço:
 - a) Distribuir pelos condutores habituais as escalas semanais de serviços com pelo menos 24 h de antecedência;
 - b) Decidir da adequabilidade das alterações de rota ou transporte imprevistas surgidas;
 - c) Avaliar da possibilidade de realização das alterações solicitadas pelos clientes e informar da sua aceitação ou não em devido tempo;
 - d) Informar em devido tempo os condutores habituais das alterações ou cancelamentos de serviços;
 - e) Calcular os custos das participações do serviço de transporte pontual ou regular e informar o cliente dos mesmos;
 - f) Avaliar da necessidade de acompanhamento de terceira pessoa no transporte recorrendo a avaliação técnica externa da competência e funcionalidade de cada cliente;
 - g) Apresentar à tesouraria ou serviços administrativos a respectiva folha de débito dos clientes no

último dia de cada mês;

h) Solicitar a recolha semanal da informação contida nas viaturas e inscrita em modelos próprios e proceder à sua sistematização;

Norma XVI **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 o pagamento dos serviços prestados, nos prazos fixados.

Norma XVII **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 atempada dos serviços de transporte;
- c) Garantir aos clientes o respeito pela sua individualidade e privacidade;
- d) Possuir livro de reclamações.

CAPÍTULO V PROCEDIMENTOS GERAIS

Norma XVIII **Abastecimento**

1. Os veículos são reabastecidos nos postos de combustível da empresa com a qual exista contrato, utilizando os respectivos cartões de frota.
2. O reabastecimento a dinheiro só excepcionalmente é consentido, quando urgentes e imperiosas circunstâncias o exijam devendo, porém, os funcionários que o façam, sujeitar o documento da despesa ao coordenador do serviço de transportes.
3. A cada viatura corresponde um cartão para abastecimento, o qual deve ser utilizado exclusivamente na viatura da matrícula nele aposta.

Norma XIX **Procedimentos em caso de avaria**

Em caso de avaria da viatura deve proceder-se do seguinte modo:

1. Quando o veículo se pode deslocar pelos seus próprios meios, deve ser conduzido para as instalações da APPC mais próximas.
2. Se o veículo não se puder deslocar pelos seus próprios meios, o condutor deve avisar, de imediato, o coordenador do serviço de transportes, o qual por sua vez, tomará as medidas necessárias para o seu reboque e posterior encaminhamento para reparação.

Norma XX **Procedimentos em caso de acidente de viação**

Em caso de acidente deve ser adoptado o seguinte procedimento:

1. O condutor do veículo deve, no local da ocorrência do acidente obter dos intervenientes, todos os elementos necessários ao completo e correcto preenchimento da declaração amigável.
2. Para efeitos do cumprimento do número anterior, o condutor da viatura deve assegurar que a declaração amigável se encontra no interior da viatura, sempre que esta seja utilizada.
3. O condutor deve solicitar a intervenção dos representantes da autoridade sempre que:
 - a) O terceiro não apresente no local de acidente documentos necessários para identificação da viatura, da Companhia de Seguros e do próprio condutor;
 - b) O terceiro se ponha em fuga sem se identificar, devendo neste caso ser imediatamente anotada a matrícula do veículo e todos os dados que permitam a sua identificação;
 - c) O terceiro manifeste um comportamento perturbado (embriaguez ou estados análogos);
 - d) O terceiro não queira assinar a declaração amigável de acidente;
 - e) Haja acidentes pessoais de qualquer dos intervenientes no acidente.

CAPÍTULO VI
PAGAMENTO
Norma XXI

Modalidades de Pagamento

1. A modalidade de “transportes com viagens avulso” corresponde ao valor anualmente fixado pela Direcção da APPC, por transporte na freguesia onde se localiza o equipamento da APPC prestador directo deste serviço, até ao limite de 4 Km. Acima desta distância será cobrado um valor por km também anualmente fixado pela Direcção.
2. A modalidade de “transporte fixo anual” corresponde ao valor mensal anualmente fixado pela Direcção da APPC quer para uma viagem diária quer para duas viagens diárias. Processa-se de Setembro a Junho, com pagamento de mensalidade fixa relativa aos meses de Setembro a Maio.
3. Na modalidade de “transportes fixo anual”, no caso de ausência do cliente por comprovados motivos de saúde, por um período superior a 15 dias não interpolados, será reduzido o valor contratado em 25%.
4. O transporte para pessoas com deficiência, tem uma tabela específica, anualmente fixada pela Direcção, com valores adequados a cada necessidade, e que pode ser consultada junto das respetivas coordenações dos serviços de transportes.

Norma XXII
Prazos de Pagamento

O pagamento dos serviços prestados deverá ser feito pelo cliente, até ao dia 8 (oito) do mês seguinte à sua realização.

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.

Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado deverão ser apresentadas ao coordenador do serviço de transportes.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS
Norma XXIII

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Villa Urbana de Valbom possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado.

Norma XXIV
Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, o cliente ou representante legal deverá ser informado sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma XXV
Integração de lacunas

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

Norma XXVI
Entrada em vigor

1. O presente Regulamento foi revisto e aprovado a 29 de julho de 2014 e entra em vigor em 1 de setembro de 2014.

Porto, 29 de julho de 2014
A Direcção
APPC - Associação do Porto de Paralisia Cerebral
A DIRECÇÃO

