

## **SERVIÇO DE TRANSPORTES DE DELFIM MAIA** **(PORTO CENTRO)**

---

### **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**



**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**  
**Norma I**

**Âmbito de Aplicação**

O Serviço de Transportes de Delfim Maia 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 a partir da rua Delfim Maia, 276, 4200-253 Porto.

**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 bom funcionamento do serviço e que promovam o respeito pelos direitos dos seus clientes;

**CAPÍTULO II**  
**DEFINIÇÃO E OBJETIVOS**

**Norma III**  
**Definição**

O serviço de transporte destina-se a pessoas com deficiência, famílias ou entidades que desenvolvam atividade em benefício das pessoas com deficiência respondendo prioritariamente às necessidades da população na freguesia onde se localiza - Paranhos e aos clientes de outros serviços da APPC.

**Norma IV**  
**Objetivo do Serviço**

Possibilitar uma mobilidade sem barreiras, promovendo uma melhor qualidade de vida, com veículos adaptados para pessoas com deficiência 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 exceção do mês de agosto, feriados nacionais, municipais, quinta-feira e segunda-feira de páscoa. Pode ainda funcionar a título excecional e caso exista disponibilidade para assegurar o serviço, aos fins-de-semana.

**Norma VI**  
**Horário de Funcionamento**

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

**Norma VII**  
**A equipa de acompanhamento e desenvolvimento do serviço**

São elementos constituintes deste serviço:

- a) O coordenador de serviço, 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 ao coordenador de serviço solicitar a avaliação da equipa técnica de suporte em casos que suscitem dúvida acerca da necessidade de acompanhamento por terceira pessoa.
- b) Os condutores, cujas competências são as de conduzir os clientes, garantindo condições de segurança, conforto e bem-estar, em cumprimento das rotas estabelecidas pelo coordenador, assim como assinalar as ocorrências, irregularidades ou dificuldades.
- 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 ajudante de ação direta cuja tarefa é garantir o acompanhamento ao transporte dos clientes para quem se tenha verificado tal necessidade.

**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 pontuais de transporte, desde que solicitados com 48h de antecedência junto do coordenador do serviço de transportes, 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 a 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 encontrem 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 de Delfim Maia, sempre que possível com 48 h de antecedência.
1. 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 verificarem estas condições de cancelamento por parte do cliente.
3. Os atrasos quando reincidentes (mais de dois atrasos em períodos de prestação dos serviços seguidos) e para lá dos 10 minutos estipulados para cada serviço, obrigarão à suspensão do mesmo até contacto do cliente com o coordenador de serviço.

#### **Norma XI**

##### **Condições de Utilização**

1. As viaturas só podem ser conduzidas pelos colaboradores 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 suscetíveis de causar danos ou prejudicar a segurança.
4. Em cada viatura estão disponíveis, 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 um 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 da necessidade de acompanhamento de terceira pessoa neste serviço será efetuada com base nas condições físicas e psicológicas de cada cliente.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DIREITOS E DEVERES**

#### **Norma XII**

##### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

- a) Exigir o efetivo cumprimento dos serviços pretendidos e previamente contratados;
- b) Exigir um serviço em que as condições de salubridade, higiene e segurança são asseguradas;
- c) Contactar sempre que julgue conveniente, o coordenador do serviço de transporte;
- d) Exprimir a sua opinião e dar sugestões sobre o funcionamento do serviço;
- e) A confidencialidade sobre os seus dados pessoais e o respeito pela sua individualidade.

f) Conhecer o presente regulamento.

**Norma XIII**  
**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.
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 ação do motorista nem pôr em causa a segurança da viatura e dos restantes passageiros;

**Norma XIV**  
**Direitos do serviço de transporte da APPC**

- a) Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores da APPC que desempenham tarefas de condução no Serviço de Transporte, gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes que utilizam o serviço.
- c) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- d) Receber o pagamento dos serviços prestados, nos prazos fixados.

**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 atempada dos serviços de transporte;
- c) Avaliar a possibilidade de realização das alterações solicitadas pelos clientes e informar da sua aceitação ou não em devido tempo;
- e) Calcular os custos das participações do serviço de transporte pontual ou regular e informar o cliente dos mesmos aquando da contratação do serviço;
- f) Avaliar a necessidade de acompanhamento de terceira pessoa no transporte recorrendo a avaliação técnica externa da competência e funcionalidade de cada cliente;
- 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.).
- f) Garantir aos clientes o respeito pela sua individualidade e privacidade;
- g) Possuir livro de reclamações.

**CAPÍTULO V**  
**PROCEDIMENTOS GERAIS**  
**Norma XVI**

**Comparticipação financeira**

1. O custo é calculado com base no nº de Km efetuados e segundo o valor do km anualmente fixado pela Direção da APPC.
2. No caso da existência da prestação de serviço de transporte anual, se o cliente se ausentar por comprovados motivos de saúde, por um período superior a 15 dias seguidos, será reduzido o valor contratado em 25%.

**Norma XVII**  
**Prazos de Pagamento**

1. O pagamento dos serviços prestados deverá ser feito pelo cliente, 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 VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**  
**Norma XVIII**

**Livro de reclamações**

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

**Norma XIX**  
**Alterações ao Regulamento Interno**

Nos termos da legislação em vigor, os clientes deste serviço deverão ser informados sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

**Norma XX**  
**Integração de lacunas**

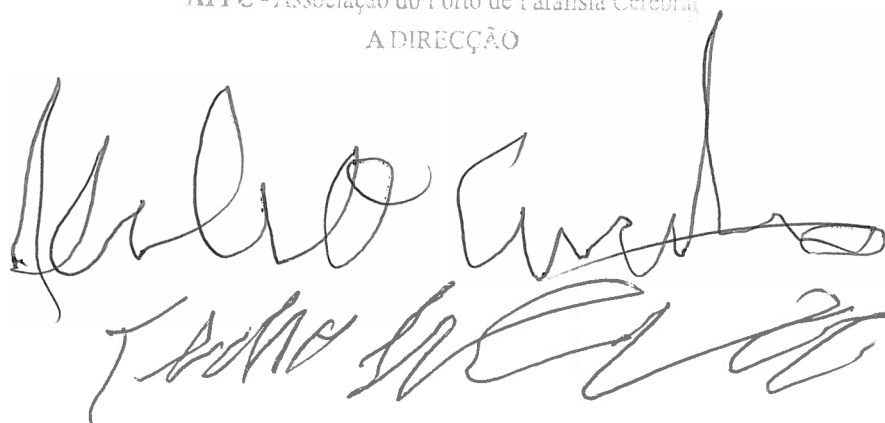
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

**Norma XXI**  
**Entrada em vigor**

O presente Regulamento foi aprovado em Julho de 2102, e entra em vigor em Setembro de 2012.

APPC - Associação do Porto de Paralisia Cerebral  
A DIRECÇÃO

Porto, 12 de Julho de 2012  
A Direção



**Termo de Consonância**

Eu, \_\_\_\_\_  
encarregado de educação/representante legal /o próprio (*riscar o que não importar*), na qualidade de  
cliente do serviço de transportes da unidade orgânica Delfim Maia, tomei conhecimento e aceito as  
regras presentes no Regulamento Interno deste serviço.

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

Assinatura

\_\_\_\_\_