

## GRUPO DE AJUDA MÚTUA

# 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**



E

Os Grupos de Ajuda Mútua (GAM) pertencem à Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC), sendo esta uma instituição particular de solidariedade social sem fins lucrativos, a funcionar no edifício situado na Alameda de Cartes, n.º192, 4300-008 Porto e rege-se pelas normas contidas no presente regulamento.

**Norma II**  
**Finalidades do Regulamento**

O Regulamento Interno dos GAM visa:

1. Ser um instrumento formal que permita apresentar o serviço, assim como, assegurar a divulgação e o cumprimento das regras necessárias ao seu eficaz funcionamento;
2. Conjuguar normas que objetivem o funcionamento do serviço e que promovam o respeito pelos direitos dos seus participantes.

**Norma III**  
**Objetivos dos Grupos de Ajuda Mútua**

Os GAM constituem-se por pessoas que partilham um problema ou situação e se reúnem para a resolução de uma dificuldade ou satisfação de uma necessidade.

Os GAM têm como objetivos gerais o fornecimento de apoio emocional, de informação, o desenvolvimento de competências interpessoais e a promoção de estratégias para lidar com problemas. Estes grupos promovem o encontro e a coesão de indivíduos, para que reconheçam as semelhanças das suas dificuldades, e, assim, permitem que estes não se sintam sós e únicos, servindo como fonte de suporte social alternativa. No geral, promovem a partilha pessoal e potenciam o crescimento ou mudança, sendo essenciais para o desenvolvimento de competências interpessoais e psicossociais, dado serem um espaço privilegiado de interação e partilha de experiências.

São, então, objetivos específicos destes grupos:

- a) Facilitar a partilha de sentimentos, ideias, opiniões e experiências
- b) Promover as interações sociais, facilitando a intercomunicação e o estabelecimento de relações de suporte positivas;
- c) Promover a autoestima, a autoeficácia e a estabilidade emocional
- d) Facilitar o empoderamento, com o objetivo de promover a mestria e o controlo sobre as suas próprias vidas, e a fazer com que estes tenham uma postura pró-ativa face à vida;
- e) Servir como um espaço de convívio, visando reduzir o sentimento de isolamento;



6

#### Norma IV Plano Individual

1. A planificação anual do GAM será estabelecida pela Equipa Técnica e Direção Técnica, em colaboração com todas as partes interessadas, e organizado de acordo com o perfil e as necessidades individuais dos/as seus/suas participantes.
2. Cada participante terá um Plano Individual (PI) que define o seu processo de intervenção e é construído através do envolvimento ativo dos/as participantes e/ou dos seus significativos, na avaliação das suas necessidades e expetativas, competências e funcionalidades.
3. O PI será atualizado, sempre que necessário, pela equipa técnica com a colaboração de todos os intervenientes, incluindo o/a participante e os significativos, podendo ser consultado sempre que solicitado.

#### Norma V Órgãos e funções dos Grupos de Ajuda Mútua

1. Os GAM contemplam uma equipa técnica em estreita parceria com os participantes.
2. Compete à equipa técnica as funções de gestão, planificação e executivas no desenvolvimento de atividades em estreita articulação com a organização;
3. Compete aos participantes as funções consultivas, de acompanhamento e desenvolvimento das atividades.

#### Capítulo II Processo de Seleção e Admissão

##### Norma VI Condições de Admissão

1. Para efeitos de admissão, os participantes terão que satisfazer uma das seguintes condições:
  - a) Serem pessoas com paralisia cerebral ou situações neurológicas afins, com mais de 18 anos;
  - b) Serem Pais/Familiares de pessoas com paralisia cerebral ou situações neurológicas afins,

##### Norma VII Inscrições

1. Os/as candidatos/as poderão inscrever-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição.
2. As fichas de inscrição podem ser obtidas nos serviços administrativos / receções dos diferentes serviços da APPC
3. Todos os candidatos serão contactados pela Direção Técnica e/ou elemento da equipa técnica do GAM para agendar uma reunião de esclarecimento e entrevista individual aos candidatos. Nesta entrevista, pretende-se conhecer os candidatos, os seus contextos de vida, identificar as suas necessidades e a disponibilidade dos mesmos para a participação no GAM.



4. Posteriormente, todos os candidatos serão integrados nos respetivos GAM de acordo com as vagas existentes.;
5. O GAM na forma de 1 ou mais grupos dá resposta a 15 clientes;
6. Os candidatos devem fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos e informações:
  - a) Cartão de Cidadão do próprio/a;

Norma VIII  
**Crêterios de Sele o**

Sempre que o número de vagas do GAM não permita a admissão de todos os candidatos   sua frequência, as admissões serão efetuadas de acordo com o critério de prioriza o, falta de qualquer resposta social do candidato.

**Capítulo III**  
Norma IX  
**Direitos da Institui o**

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

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atua o e a sua plena capacidade contratual;
- b.   corresponsabiliza o solidária do Estado nos domínios da participa o financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder   averigua o dos elementos necessários   comprova o da veracidade das declara es 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 organiza o dos serviços, as condi es e o ambiente necessário   eficaz presta o dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Institui o.

Norma X  
**Deveres da Institui o**

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

- 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;
- f. Garantir um funcionamento com base em princípios humanizados, respeito pela integridade, dignidade, privacidade e liberdade individual das pessoas com deficiência.
- g. Prestar à família toda a informação relevante sobre o cliente, pelos canais estabelecidos;
- h. 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 XI

##### Direitos dos Clientes

- a. O cliente tem o direito de ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;
- b. 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;
- c. O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e ao respeito pela sua individualidade.
- d. 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;
- e. O cliente tem o direito de usufruir das atividades que a instituição promove;
- f. O cliente tem o direito a condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades;
- g. O cliente tem o direito de contactar sempre que deseje, os responsáveis pela instituição;
- h. 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;
- i. O cliente tem o direito de exigir o efetivo cumprimento dos serviços pretendidos;
- j. 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 I.

## Norma XII

### 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 I.

## Capítulo IV

### Comparticipações

#### Norma XIII

### Pagamentos de serviços

1. A participação nos GAM é gratuita.
2. No caso de serem planificadas atividades extra no âmbito dos GAM, que exijam pagamento, esse deverá ser previamente acordado com os participantes.

#### Norma XIV

### Contrato

Sempre que se proceder à admissão de um/a participante será celebrado um contrato, por escrito, entre o/a próprio/a e/ou sua pessoa significativa e a APPC.

Se existir uma situação de inadaptação persistente do/a participante, é dada a possibilidade de cessação do contrato, sendo informado/a ou o/a seu/sua representante legal, sobre a existência de respostas sociais alternativas.



**Capítulo V**  
**Funcionamento e Organização**  
**Norma XV**  
**Organização**

1. Os GAM serão desenvolvidos de acordo com as necessidades e aspirações dos participantes, sendo as suas atividades planeadas e programadas sempre numa ótica de colaboração entre todos/as.
2. A liderança dos GAM será partilhada entre os seus participantes, sendo o seu sistema de decisão democrático.
3. As regras de funcionamento dos GAM serão definidas por todos/as, sendo sempre garantida a confidencialidade.

**Norma XVI**  
**Horário de Funcionamento**

1. Os GAM funcionarão periodicamente (semanal, quinzenal ou mensalente).
2. O horário específico de funcionamento dos GAM será acordado com os participantes, respeitando os critérios de disponibilidade de maiorias.
3. Sempre que sejam planeadas atividades extra, o horário dos GAM poderá ser alterado para um horário mais conveniente à realização das mesmas, ficando dependente da concordância dos participantes.
4. Os GAM suspenderão o seu funcionamento nos períodos de férias e interrupções previstas para a APPC, em cada ano civil.

**Norma XVII**  
**Ausência dos participantes**

1. As situações de ausência dos participantes devem ser comunicadas pelos mesmos ou seus representantes legais à responsável pela atividade.
2. As ausências injustificadas superiores a 50% do tempo de realização das atividades, podem determinar a exclusão do participante.

**Norma XVIII**  
**Desenvolvimento das Atividades**

A APPC reserva-se o direito de fazer cessar qualquer atividade do GAM sendo que a suspensão será comunicada aos clientes com uma antecedência mínima de 30 dias.

**Norma XIX**  
**Serviços Complementares:**

- 1. Serviço de transporte:**
  - 1.1. Os participantes podem usufruir de um serviço de transporte caso necessitem, pelo que devem conhecer atentamente o seu regulamento específico.
  - 1.2. O serviço de transporte é um serviço extra ao desenvolvimento da atividade dos GAM, pelo que toda e qualquer informação ou necessidade de alteração deverá ser tratada pessoalmente com o Serviço de Transportes da APPC.



6

## **2. Serviço de refeições**

2.1. Os participantes que desejarem usufruir do serviço de refeições devem, com pelo menos 24h de antecedência, fazer chegar essa informação aos serviços administrativos ou através do e-mail: gam-appc@appc.pt.

2.2. Os serviços de refeições, deverão ser pagos aquando da marcação.

### **Norma XX**

#### **Cuidados de Saúde**

1. Não será permitida a entrada ou permanência na Organização de participantes portadores/as de doenças infetocontagiosas, em fase de contágio, febre ou agentes parasitários.

2. Em caso de doença em que o/a participante não possa permanecer na Organização e não seja necessário acionar os meios de socorro, os seus significativos serão de imediato contactados para o/a virem buscar (se aplicável).

3. No caso de doença infetocontagiosa, o/a participante não poderá regressar à Organização sem uma declaração do médico de família, assegurando já não se encontrar em fase de contágio.

4. Em caso de emergência (doença grave ou acidente), serão acionados os meios de socorro necessários, sendo que os significativos do/a participante serão imediatamente contactados/as e informados/as acerca do hospital para o qual será transportado/a e onde terão de se dirigir para garantir o acompanhamento no menor espaço de tempo.

### **Norma XXI**

#### **Reuniões**

Serão formalmente, e com a devida antecedência, agendadas e comunicadas as reuniões que sejam necessárias.

### **Capítulo VI**

#### **Disposições finais**

##### **Norma XXII**

#### **Alterações ao Regulamento**

As alterações ao Regulamento Interno são comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social do Porto, aos /às participantes e/ou pessoas significativos, através de notícia nas redes sociais 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 XXIII

**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 XXIV

**Reclamações, Sugestões e Elogios**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Organização possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado pelo/a participante e/ou significativo, sempre que assim o entender.
2. Os/as participantes e/ou os seus significativos poderão também apresentar sugestões e elogios, sempre que acharem pertinente e necessário.

Norma XXV

**Entrada em vigor**

O regulamento interno do GAM entra em vigor a 01 de junho de 2022 e foi aprovado pela Direção da APPC.

Porto, 31 de maio de 2022

A Direção

APPC – Associação do Porto de Paralisia Cerebral  
A DIREÇÃO

Fábio Guedes

## ANEXO I

### 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 do/a cliente  
\_\_\_\_\_, tomei conhecimento e aceito  
na totalidade as regras presentes no Regulamento Interno do GAM da Associação do Porto de Paralisia  
Cerebral.

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

Assinatura

\_\_\_\_\_