



# Regulamento Interno

## REGULAMENTO INTERNO GERAL DA APEXA

### Preâmbulo

A Associação de Apoio à Pessoa Excepcional do Algarve (APEXA), enquanto Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) com estatuto de utilidade pública e fundada em 2003, tem como missão a **promoção da inclusão, da autonomia e do desenvolvimento pleno das pessoas com deficiência, das suas famílias e comunidades**, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, equitativa e solidária.

Ao longo da sua história, a APEXA consolidou-se como um agente de **inovação social**, articulando respostas nas áreas da reabilitação, saúde, educação, capacitação profissional, apoio às famílias, sensibilização comunitária e promoção do desporto para todos. A diversidade das suas intervenções exige um enquadramento normativo claro, uniforme e adaptado às exigências legais e às melhores práticas institucionais.

O presente **Regulamento Interno Geral** estabelece o quadro de princípios, normas e procedimentos aplicáveis ao funcionamento global da APEXA, definindo direitos, deveres e regras de convivência de todos os que, de forma direta ou indireta, integram ou se relacionam com a instituição: utentes, famílias, cuidadores, colaboradores, voluntários, parceiros e comunidade.

Este documento tem como objetivos fundamentais:

- Garantir a **transparência e consistência** das regras de funcionamento;
- Assegurar a **equidade no acesso e utilização** das respostas sociais e serviços;
- Promover a **ética, o respeito e a dignidade** em todas as interações;
- Estabelecer as bases comuns que regulam a vida interna da instituição, evitando repetições, sendo os **regulamentos específicos de cada resposta social ou projeto** anexos complementares a este documento.

Assim, o Regulamento Interno Geral da APEXA constitui-se como uma **ferramenta de governação institucional**, reforçando a identidade da Associação, clarificando responsabilidades e assegurando que todos os intervenientes conhecem e partilham os mesmos princípios orientadores.

## Capítulo I – Disposições Gerais

### Artigo 1.º – Âmbito de aplicação

1. O presente Regulamento Interno Geral aplica-se a todas as atividades, serviços, projetos e respostas sociais da APEXA – Associação de Apoio à Pessoa Excecional do Algarve, sem prejuízo dos regulamentos específicos de cada resposta ou projeto (anexos ao presente regulamento).
2. O regulamento vincula todos os utentes, famílias, cuidadores, sócios, colaboradores, voluntários, dirigentes, parceiros institucionais e demais stakeholders que se relacionem direta ou indiretamente com a instituição.
3. Sempre que uma resposta social ou projeto possua normas específicas, estas constam em regulamento próprio, anexo ao presente documento, devendo ser interpretadas de forma complementar e nunca contraditória ao Regulamento Interno Geral.

### Artigo 2.º – Destinatários

1. São destinatários do presente Regulamento:
  - a) As **pessoas com deficiência** e demais utentes das respostas sociais da APEXA;
  - b) Os **familiares e cuidadores** diretos dos utentes;
  - c) Os **colaboradores**, independentemente do seu vínculo contratual ou função;
  - d) Os **sócios e voluntários**, enquanto parte integrante da dinâmica da instituição;
  - e) Os **parceiros institucionais e comunitários**, no âmbito das suas relações com a APEXA.
2. Todos os destinatários devem conhecer e respeitar o presente Regulamento, sendo este disponibilizado em suporte físico e digital, de forma acessível e transparente.

### Artigo 3.º – Princípios Orientadores

A atuação da APEXA e a aplicação do presente Regulamento regem-se pelos seguintes princípios:

1. **Inclusão e Igualdade** – Assegurar a plena participação das pessoas com deficiência na sociedade, em condições de igualdade de oportunidades.
2. **Dignidade e Respeito pela Pessoa** – Colocar o ser humano no centro de todas as intervenções, reconhecendo o seu valor intrínseco.
3. **Humanismo e Solidariedade** – Promover relações baseadas na empatia, no cuidado e na cooperação.
4. **Equidade** – Garantir tratamento justo, respeitando as necessidades específicas de cada indivíduo e família.
5. **Transparência e Responsabilidade** – Assegurar clareza nos processos de gestão, tomada de decisão e utilização de recursos.
6. **Participação e Colaboração** – Incentivar a participação ativa dos utentes, famílias, colaboradores e comunidade na vida da instituição.
7. **Inovação Social** – Desenvolver metodologias criativas e sustentáveis para responder aos desafios sociais e promover impacto positivo duradouro.
8. **Qualidade e Melhoria Contínua** – Comprometer-se com padrões elevados de intervenção, avaliação permanente e atualização de práticas.

## Capítulo II – Estrutura Organizacional e Funcionamento

### Artigo 4.º – Estrutura Institucional

1. A APEXA organiza-se de acordo com os seus Estatutos, complementados pelo presente Regulamento Interno.
2. A governação da instituição assenta em três níveis:
  - a) **Órgãos sociais estatutários**, responsáveis pela orientação estratégica e supervisão institucional (Assembleia Geral, Concelho Geral e Direção Geral);
  - b) **Direção Executiva**, responsável pela gestão diária, planeamento estratégico, coordenação técnica e operacional;
  - c) **Projetos e respostas sociais**, que materializam a missão da APEXA em áreas específicas de intervenção.

### Artigo 5.º – Direção Executiva

1. A Direção Executiva é composta por três gabinetes, com funções complementares e articuladas, nomeadamente:
  - a) **Gabinete de Estratégia e Parcerias** – responsável pelo planeamento estratégico, inovação social, articulação externa, representação institucional e captação de recursos.
  - b) **Gabinete de Administração e Operações** – responsável pela gestão financeira, administrativa e logística, bem como pelo recrutamento, contratos e gestão operacional dos recursos humanos.
  - c) **Gabinete de Programas e Qualidade Social** – responsável pela coordenação técnica das respostas sociais e projetos, supervisão da qualidade dos serviços, acolhimento e integração dos recursos humanos, e acompanhamento direto dos utentes e famílias.
2. Compete à Direção Executiva assegurar a articulação permanente entre os gabinetes, garantindo uma gestão integrada e orientada para resultados sociais sustentáveis.

## Artigo 6.º – Gabinetes de Apoio Transversal

Além da Direção Executiva, a APEXA conta com gabinetes especializados que prestam apoio transversal às várias áreas de intervenção.

1. O **Gabinete de Intervenção Social** assume papel central, competindo-lhe:
  - a) Realizar novos atendimentos e triagens iniciais de utentes e famílias;
  - b) Proceder à análise socioeconómica das famílias para efeitos de atribuição de escalões de mensalidades;
  - c) Elaborar relatórios sociais e propor medidas de apoio adequadas;
  - d) Articular com outros técnicos e gabinetes para encaminhamento para respostas específicas.
  
2. O **Gabinete de Comunicação e Marketing** é responsável (em articulação com o gabinete de estratégia e parcerias) pela gestão da imagem e comunicação institucional da APEXA, competindo-lhe:
  - a) Definir e implementar a estratégia de comunicação interna e externa da Associação;
  - b) Gerir os canais de comunicação oficiais (site, redes sociais, newsletters e imprensa), assegurando a coerência da identidade institucional;
  - c) Apoiar a divulgação de projetos, atividades e campanhas de sensibilização, promovendo o impacto social da APEXA;
  - d) Desenvolver materiais de comunicação e marketing social que apoiem a captação de recursos e parcerias estratégicas.

3. O **Gabinete de Transportes** garante a organização e gestão da mobilidade dos utentes e colaboradores, competindo-lhe:
  - a) Organizar e executar os transportes diários dos utentes, de acordo com as necessidades das respostas sociais e atividades da instituição;
  - b) Assegurar a manutenção, conservação e gestão da frota automóvel, cumprindo normas de segurança e acessibilidade;
  - c) Garantir que os motoristas cumprem integralmente os protocolos internos e a legislação aplicável em matéria de transporte de pessoas;
  - d) Apoiar logisticamente eventos, deslocações institucionais e atividades externas, assegurando a qualidade e fiabilidade do serviço prestado.
  
4. O **Gabinete de Serviços Administrativos** que assegura o funcionamento administrativo e financeiro da APEXA, competindo-lhe:
  - a) Proceder à gestão administrativa geral, incluindo a organização de processos, arquivo documental e atendimento de front office;
  - b) Apoiar a gestão financeira, nomeadamente através do processamento de faturação, controlo de pagamentos e elaboração de mapas de apoio à Direção Executiva;
  - c) Executar e acompanhar procedimentos de recursos humanos no âmbito administrativo, incluindo processamento salarial, registo de assiduidade e apoio a processos contratuais;
  - d) Garantir a receção e encaminhamento de contactos internos e externos, assegurando um serviço de proximidade e qualidade a utentes, famílias, colaboradores e parceiros.

Outros gabinetes e serviços de apoio poderão ser criados em função das necessidades da instituição, sendo regulamentados em anexos específicos.

## Artigo 7.º – Projetos e Respostas Sociais

1. A APEXA desenvolve a sua intervenção de acordo com os **eixos estratégicos institucionais**, através de projetos e respostas sociais que concretizam a sua missão e objetivos de impacto social.
2. Para o ano de referência na construção deste regulamento, a intervenção organiza-se em três eixos fundamentais: Para o ano de referência na construção deste regulamento, a intervenção da APEXA organiza-se em **quatro áreas fundamentais**, que traduzem os eixos estratégicos e operacionais da instituição:
  - a) **Viver** – dedicada ao desenvolvimento da **autonomia e da vida independente** das pessoas com deficiência, através de respostas que promovem competências pessoais, sociais e funcionais.
  - b) **Trabalhar** – centrada na **empregabilidade e inclusão profissional**, através de projetos que promovem o acesso ao trabalho digno, à formação e à responsabilidade social empresarial.
  - c) **Cuidar** – orientada para o **apoio a cuidadores, famílias e pessoas em situação de vulnerabilidade**, abrangendo dimensões de saúde, bem-estar e intervenção social.
  - d) **Conectar** – focada na **sensibilização, comunicação e sustentabilidade comunitária**, através de programas que mobilizam a sociedade para a inclusão, consciencialização e a acessibilidades.
3. Cada projeto ou resposta social rege-se por regulamento específico em anexo ao presente documento, no qual são definidos: Público-alvo; Critérios de admissão; Objetivos e metodologias de intervenção; Normas de funcionamento específicas; Articulação com a Direção Executiva e demais gabinetes de apoio.
4. Estes regulamentos específicos complementam o Regulamento Interno Geral, devendo ser interpretados de forma articulada e nunca contraditória ao mesmo.

## Artigo 8.º – Competências dos Colaboradores e Técnicos

1. Os colaboradores e técnicos da APEXA desempenham funções essenciais para a prossecução da missão institucional, devendo pautar a sua atuação pelos princípios da ética profissional, humanismo, respeito e inovação social.

2. São competências gerais dos colaboradores e técnicos:
  - a) Cumprir com empenho e responsabilidade as funções que lhes sejam confiadas, assegurando qualidade, rigor e respeito pelos regulamentos internos e das respostas sociais, de acordo com as necessidades identificadas pela direção executiva.
  - b) Assegurar a qualidade e continuidade do serviço prestado aos utentes e famílias, respeitando as normas técnicas, deontológicas e legais aplicáveis;
  - c) Manter uma postura de colaboração, cooperação e respeito para com colegas, dirigentes, voluntários, utentes, famílias e parceiros;
  - d) Garantir a confidencialidade absoluta da informação relativa aos utentes, famílias e à instituição;
  - e) Participar em ações de formação contínua e de atualização de competências, promovidas pela APEXA ou por parceiros externos;
  - f) Contribuir para a inovação, propondo melhorias nos serviços e metodologias de intervenção;
  - g) Cumprir e zelar pelo cumprimento das normas de segurança, saúde e higiene no trabalho;
  - h) Cuidar do património e equipamentos da instituição, utilizando-os de forma responsável e sustentável.
  
3. Os técnicos com funções de coordenação assumem ainda competências acrescidas, designadamente:
  - a) Organizar, supervisionar e avaliar o trabalho das equipas;
  - b) Garantir a correta execução dos planos de atividades de cada resposta social ou projeto;
  - c) Produzir relatórios técnicos periódicos e indicadores de monitorização;
  - d) Assegurar a articulação com a Direção Executiva e com os gabinetes de apoio transversal.

### **Artigo 9.º – Normas de Comunicação e Articulação Interna**

1. A comunicação interna da APEXA deve pautar-se por clareza, transparência, respeito e eficiência, de modo a assegurar a boa articulação entre todos os colaboradores, técnicos, dirigentes e voluntários.

2. São normas gerais de comunicação interna:

- a) Utilizar preferencialmente os canais institucionais definidos (Outlook, Teams, Planner e demais ferramentas Microsoft 365), assegurando o registo e a rastreabilidade das comunicações;
- b) Respeitar a hierarquia e os fluxos definidos, dirigindo os assuntos ao coordenador ou gabinete competente antes de escalar para o próximo patamar hierárquico;
- c) Garantir que a comunicação escrita ou oral mantém sempre um tom profissional, respeitoso e alinhado com os valores da APEXA;
- d) Partilhar informação relevante em tempo útil, assegurando que todos os membros da equipa dispõem dos dados necessários para o bom desempenho das suas funções;
- e) Promover e participar em reuniões periódicas de equipa e interdepartamentais, de forma a alinhar objetivos, resolver constrangimentos e partilhar boas práticas.

3. A articulação entre gabinetes, departamentos e setores deve obedecer aos seguintes princípios:

- a) Cooperação e solidariedade entre áreas, evitando sobreposições de funções ou duplicação de esforços;
- b) Respeito pelas competências próprias de cada gabinete ou setor, assegurando que todas as decisões são tomadas no âmbito da responsabilidade atribuída;
- c) Comunicação regular e bidirecional entre a Direção Executiva e os coordenadores de projeto/resposta social, através de relatórios, reuniões e plataformas digitais;
- d) Disponibilização de informação e documentação em repositório digital comum (OneDrive), organizado de acordo com as normas internas de arquivo e partilha de ficheiros.

## **Capítulo III – Direitos e Deveres**

### **Artigo 10.º – Direitos dos Utentes e Famílias**

1. Os utentes e respetivas famílias têm direito a:
  - a) Ser tratados com dignidade, respeito, equidade e confidencialidade;
  - b) Beneficiar dos serviços disponíveis, adequados às suas necessidades, prestados por profissionais competentes e qualificados;
  - c) Participar, sempre que possível, no planeamento e avaliação das respostas sociais que lhes dizem respeito;
  - d) Receber informação clara, acessível e transparente sobre serviços, regras de funcionamento, custos e apoios disponíveis;
  - e) Apresentar reclamações, sugestões ou elogios, recebendo resposta em tempo útil e de forma justa;
  - f) Ser integrados em atividades que respeitem a sua individualidade, capacidades e preferências;
  - g) Beneficiar de medidas de segurança, saúde e higiene que assegurem o seu bem-estar;
  - h) Ver garantido o direito à privacidade e à proteção dos seus dados pessoais.

### **Artigo 11.º – Deveres dos Utentes e Famílias**

1. Constituem deveres dos utentes e famílias:
  - a) Cumprir as regras estabelecidas no presente Regulamento e nos regulamentos específicos das respostas sociais em que participam;
  - b) Respeitar os colaboradores, voluntários, outros utentes, famílias e instalações da APEXA;
  - c) Garantir assiduidade e pontualidade nas atividades em que estejam inscritos;
  - d) Comunicar com antecedência faltas ou desistências, justificando quando aplicável;
  - e) Cumprir com as obrigações financeiras decorrentes da utilização dos serviços, de acordo com os escalões atribuídos;
  - f) Fornecer informação verdadeira e completa, nomeadamente no processo de inscrição e na análise socioeconómica;
  - g) Colaborar ativamente no processo de intervenção, facilitando o trabalho das equipas técnicas.

## **Artigo 12.º – Direitos dos Colaboradores e Voluntários**

1. Os colaboradores e voluntários da APEXA têm direito a:
  - a) Exercer a sua atividade em condições de segurança, higiene e saúde adequadas;
  - b) Beneficiar de respeito e valorização pelo seu trabalho, em conformidade com os princípios institucionais;
  - c) Ter acesso a formação contínua, de modo a promover o desenvolvimento pessoal e profissional;
  - d) Receber orientação e supervisão adequadas para o exercício das suas funções sempre que solicitada;
  - e) Participar em reuniões e processos de tomada de decisão que lhes digam respeito;
  - f) Beneficiar de um ambiente de trabalho inclusivo, respeitoso e livre de qualquer forma de discriminação ou exclusão.

## **Artigo 13.º – Deveres dos Colaboradores e Voluntários**

1. Constituem deveres dos colaboradores e voluntários:
  - a) Cumprir com zelo, responsabilidade e ética as funções que lhes forem atribuídas;
  - b) Respeitar os utentes, famílias, colegas, dirigentes e parceiros da instituição;
  - c) Garantir a confidencialidade externa da informação a que tenham acesso;
  - d) Participar nas formações e momentos de capacitação promovidos pela instituição;
  - e) Cumprir as normas de comunicação e articulação interna, respeitando a hierarquia e os canais institucionais;
  - f) Zelar pelo património, equipamentos e recursos colocados à sua disposição, utilizando-os de forma responsável e sustentável;
  - h) Reportar à hierarquia qualquer irregularidade ou situação de risco identificada no exercício das suas funções.

## Capítulo IV – Admissão, Frequência e Desistência

### Artigo 14.º – Critérios Gerais de Admissão

1. A admissão de utentes nas respostas sociais e projetos da APEXA depende:
  - a) Da existência de vaga na resposta pretendida;
  - b) Do cumprimento dos critérios de elegibilidade definidos no regulamento específico da resposta social ou projeto;
  - c) Da entrega de toda a documentação necessária para o ato de inscrição.
2. Sempre que a procura ultrapasse a capacidade de resposta, será criada uma **lista de espera**, por resposta organizada de acordo com critérios de prioridade gerais definidos no artigo seguinte.

### Artigo 15.º – Critérios de Prioridade

1. Na gestão de admissões e listas de espera, a APEXA considera, entre outros, os seguintes critérios de prioridade:
  - a) Situações de maior vulnerabilidade social e económica, identificadas pelo **Gabinete de Intervenção Social**;
  - b) Gravidade ou urgência das necessidades apresentadas;
  - c) Continuidade de intervenção em respostas da APEXA;
  - d) Encaminhamentos realizados por entidades oficiais (SNIPI, Segurança Social, escolas, serviços de saúde, etc.);
  - e) Residência na área de intervenção da(s) resposta(s) proposta(s) para a integração
2. A Direção Executiva reserva-se o direito de analisar e deliberar sobre situações excecionais devidamente fundamentadas.

## Artigo 16.º – Procedimentos de Inscrição

1. O processo de inscrição deve ser formalizado mediante os seguintes procedimentos pela ordem apresentada após sinalização ao Gabinete de Intervenção Social:
  - a) Realização de entrevista (acolhimento) inicial de levantamento de necessidades.
  - b) Entrega da documentação sempre que solicitada para análise (pode incluir: identificação, relatórios médicos e/ou escolares, comprovativos de rendimentos/despesas, entre outros);
  - c) Apresentação ao utente da proposta de intervenção pelo Gabinete de Intervenção Social.
  - d) Aceitação da Proposta por parte do Utente.
  - e) Após análise, será emitida comunicação escrita quanto à aceitação, inscrição em lista de espera ou indeferimento do pedido.
  - f) Em caso de admissão, deverá ser feito junto da coordenação da resposta, projeto ou prestador de serviço, o preenchimento da ficha de inscrição e a formalização da Aceitação da Proposta através da assinatura obrigatória o **Contrato de Prestação de Serviços/Compromisso de Frequência**, no qual se formalizam condições de integração, período experimental, direitos, deveres e condições de funcionamento.
  - g) Realização do período experimental de acordo com o regulamento da resposta/serviço em questão.
  - h) Após o final do período experimental em caso de admissão, o coordenador auxilia com a articulação do utente junto dos serviços administrativos, para inscrição em sistema de faturação e submissão do pedido de admissão de sócio.

## Artigo 17.º – Frequência

1. A frequência dos serviços da APEXA implica:
  - a) Cumprimento regular das atividades previstas para cada resposta social ou projeto;
  - b) Respeito pelos horários definidos e assiduidade constante;
  - c) Participação ativa dos utentes e, quando aplicável, das famílias/cuidadores.
2. As faltas devem ser comunicadas antecipadamente sempre que possível, justificando-se por escrito nos casos prolongados ou recorrentes.
3. A assiduidade e participação dos utentes são avaliadas periodicamente, podendo influenciar a continuidade da frequência em determinados projetos.

## Artigo 18.º – Suspensão e Desistência

APEXA

Regulamento Interno

1. A frequência pode ser suspensa temporariamente por:
  - a) Motivos de saúde devidamente comprovados;
  - b) Situações familiares excepcionais;
  - c) Decisão fundamentada da Direção Executiva ou do Gabinete responsável, em articulação com a família.
2. A desistência definitiva deve ser comunicada por escrito com antecedência mínima de **30 dias**, salvo situações excepcionais.
3. A desistência não dispensa o cumprimento das obrigações financeiras até ao final do mês em curso, exceto se houver deliberação em contrário da Direção Executiva.
4. A APEXA reserva-se o direito de suspender ou cancelar a frequência em casos de:
  - a) Incumprimento reiterado das regras deste regulamento ou do regulamento específico da resposta;
  - b) Falta de pagamento de mensalidades ou participações, após notificação;
  - c) Comportamentos graves e reiterados que prejudiquem a segurança ou bem-estar de utentes, colaboradores ou da instituição.

## **Capítulo V – Condições de Funcionamento**

### **Artigo 19.º – Horários de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento geral da APEXA é definido anualmente pela Direção Geral e afixado em local visível nas instalações, bem como divulgado nos canais de comunicação institucionais sempre que se registem alterações ao mesmo.
2. Cada resposta social ou projeto pode ter horários específicos de funcionamento, devidamente identificados nos respetivos regulamentos anexos.
3. Os colaboradores devem respeitar os horários estabelecidos, garantindo pontualidade e assiduidade no cumprimento das suas funções.
4. Sempre que necessário, poderão ser estabelecidos horários extraordinários para atividades específicas, mediante autorização da Direção Executiva.

### **Artigo 20.º – Faltas e Assiduidade dos Utentes**

1. As faltas dos utentes devem ser comunicadas antecipadamente, à coordenação da resposta social ou projeto.
2. As faltas justificadas incluem: motivos de saúde, situações familiares excecionais ou outras devidamente fundamentadas.
3. Faltas injustificadas e reiteradas podem determinar a suspensão temporária ou definitiva da frequência, de acordo com deliberação da Direção Executiva.
4. Em caso de ausência prolongada, a vaga poderá ser atribuída a outro utente em lista de espera, salvaguardando situações excecionais devidamente fundamentadas.

### **Artigo 21.º – Utilização das Instalações e Equipamentos**

1. As instalações, equipamentos e materiais da APEXA destinam-se exclusivamente ao uso no âmbito das atividades da instituição.
2. É dever de todos os utilizadores:
  - a) Zelar pela conservação e boa utilização dos espaços e equipamentos;
  - b) Cumprir as normas de higiene, segurança e acessibilidade;
  - c) Reportar de imediato quaisquer anomalias ou avarias detetadas.

3. É expressamente proibida a utilização de equipamentos ou instalações para fins pessoais ou alheios à missão da instituição, salvo autorização expressa da Direção Executiva.

### **Artigo 22.º – Serviços de Transporte**

1. O serviço de transporte de utentes é facultado apenas em situações específicas, pela APEXA de acordo com critérios definidos pelo **Setor de Transportes** e regulamento específico.
2. Compete às famílias assegurar a pontualidade no embarque e desembarque dos utentes nos locais previamente definidos.
3. O incumprimento reiterado dos horários de transporte pode implicar a suspensão do serviço.
4. A utilização do transporte implica o cumprimento das normas de segurança definidas pela instituição e pela legislação aplicável.

### **Artigo 23.º – Alimentação**

1. A APEXA não disponibiliza serviço de refeições. Em alguns espaços existe um local de Copa com disponibilidade de equipamentos de aquecimento rápido e conservação. Mas os critérios de qualidade nutricional, segurança alimentar e adequação às necessidades dos utentes e técnicos são da responsabilidade dos próprios.
2. Não é permitida a introdução de alimentos externos sem autorização da coordenação responsável, salvo situações excecionais devidamente justificadas.

### **Artigo 24.º – Saúde, Higiene e Segurança**

1. A APEXA compromete-se a garantir condições de saúde, higiene e segurança em todas as suas atividades, de acordo com a legislação em vigor.
2. Compete aos colaboradores:
  - a) Cumprir as normas internas de higiene e segurança no trabalho;
  - b) Assegurar medidas preventivas adequadas ao perfil dos utentes;
  - c) Reportar imediatamente qualquer acidente ou incidente ocorrido.
3. Em caso de doença súbita ou acidente, a APEXA prestará os primeiros socorros e comunicará de imediato à família ou entidade responsável.
4. Todos os utentes devem entregar, no momento da inscrição, informação médica relevante para a sua segurança (contactos de emergência, alergias, medicação, restrições específicas).

## Capítulo VI – Mensalidades e Comparticipações

### Artigo 25.º – Princípios Gerais

1. O acesso aos serviços da APEXA implica o pagamento de uma mensalidade ou comparticipação familiar, calculada de acordo com critérios de justiça, equidade e solidariedade.
2. Exclui-se do ponto 1 a resposta social Intervenção Precoce, a qual é gratuita e por isso não sujeita a comparticipação familiar.
3. O valor da mensalidade é definido pelo próprio regulamento da resposta ou projeto. Sendo variável e sujeito a alterações sempre que se justifique, devidamente aprovadas pela Direção Geral.
4. O valor final da comparticipação é definido em função do escalão atribuído à família, resultante da análise socioeconómica efetuada pelo Gabinete de Intervenção Social.

### Artigo 26.º – Cálculo e Atribuição de Escalões

1. O escalão de comparticipação familiar é determinado com base na análise socioeconómica da família, considerando:
  - a) Rendimentos do agregado familiar;
  - b) Número de elementos do agregado e respetivas condições de dependência;
  - c) Encargos comprovados com habitação, saúde ou outros fatores relevantes.
2. A análise socioeconómica é realizada pelo Gabinete de Intervenção Social, mediante entrega da documentação necessária e entrevista com a família.
3. O escalão atribuído é válido por um período de 12 meses, sendo obrigatoriamente reavaliado anualmente ou sempre que ocorram alterações relevantes na situação da família.
4. A tabela de atribuição de escalões, bem como os procedimentos de avaliação e análise estão explanados em regulamento próprio do Gabinete de Intervenção Social (em Anexo).

### Artigo 27.º – Procedimentos de Pagamento

1. As mensalidades devem ser pagas até ao dia **8 de cada mês**, por transferência bancária, multibanco ou outro meio autorizado pela Direção Executiva.
2. Os serviços individuais (terapias, relatórios, consultorias etc.) devem ser pagos até **5 dias úteis**, após a prestação do serviço por transferência bancária, multibanco ou outro meio autorizado pela Direção Executiva.
3. Em caso de atraso no pagamento, será emitido aviso formal à família, devendo a situação ser regularizada no prazo máximo de **30 dias**.
4. O incumprimento reiterado das obrigações de pagamento pode levar à suspensão temporária ou definitiva da frequência, salvo decisão fundamentada da Direção Executiva.

### Artigo 28.º – Isenções e Reduções

1. Podem ser concedidas isenções totais ou parciais de mensalidade em situações excecionais de comprovada vulnerabilidade económica ou social.
2. As isenções ou reduções devem ser propostas pelo Gabinete de Intervenção Social e aprovadas pela Direção Executiva.
3. A qualquer momento, a Direção Geral poderá rever as condições atribuídas, sempre que se verifiquem alterações na situação da família.

### Artigo 29.º – Consequências do Incumprimento

1. O não pagamento da mensalidade dentro dos prazos estabelecidos pode resultar em:
  - a) Suspensão do acesso a determinados serviços até à regularização;
  - b) Cancelamento definitivo da frequência, em casos de incumprimento reiterado.
  - c) Avanço do processo para resolução contenciosa nos casos de dívida prolongada.
2. A decisão de suspensão ou cancelamento é da competência da Direção Executiva, após consulta ao Gabinete de Intervenção Social e comunicação prévia à família.

## Capítulo VII – Reclamações e Sugestões

### Artigo 30.º – Direito de Reclamação e de Sugestão

1. Todos os utentes, famílias, cuidadores, colaboradores, voluntários e parceiros da APEXA têm o direito de apresentar reclamações e sugestões relativamente aos serviços, funcionamento ou conduta da instituição.
2. A apresentação de reclamações ou sugestões não pode dar origem a qualquer forma de discriminação ou retaliação contra quem as efetua.
3. A apresentação de reclamações ou sugestões não pode dar origem a qualquer forma de discriminação ou retaliação contra quem as recebe.
4. Todas as reclamações ou sugestões efetuadas publicamente fora dos canais contemplados neste capítulo, não serão consideradas.
5. As reclamações e sugestões devem ser encaradas como instrumentos de melhoria contínua e de participação ativa na vida da instituição.

### Artigo 31.º – Procedimentos Internos de Reclamação

1. As reclamações podem ser apresentadas por escrito ou verbalmente junto dos coordenadores de projeto ou na secretaria (sede), que as registará de forma formal para sua validação.
2. Sempre que possível, as reclamações devem ser acompanhadas de elementos objetivos que fundamentem a ocorrência (datas, factos, documentos).
3. É da responsabilidade do coordenador ou gabinete responsável comunicar à direção executiva, por escrito, a existência da sugestão/reclamação.
4. O coordenador ou gabinete responsável deve dar resposta preliminar no prazo máximo de **10 dias úteis**, informando o reclamante sobre as diligências em curso.
5. A resposta final deverá ser comunicada ao reclamante no prazo máximo de **30 dias úteis**, salvo situações excecionais devidamente justificadas.

### Artigo 32.º – Livro de Reclamações

1. A APEXA disponibiliza o **Livro de Reclamações Físico** em local visível na sua sede, de acordo com a legislação em vigor.
2. A instituição está igualmente inscrita na plataforma do **Livro de Reclamações Eletrónico**, acessível através do respetivo portal online.
3. As reclamações registadas em qualquer um destes meios serão analisadas pela Direção Executiva e objeto de resposta formal no prazo legal.

### Artigo 33.º – Sugestões e Melhoria Contínua

1. As sugestões podem ser apresentadas através de:
  - a) Caixa física de sugestões disponível na sede da APEXA;
  - b) Digitalmente para o e-mail disponibilizado no site oficial ou em plataformas institucionais;
  - c) Comunicação direta aos coordenadores de projeto.
2. As sugestões recebidas são analisadas pela Direção Executiva, podendo dar origem a medidas de melhoria, inovação ou alteração de procedimentos.
3. Sempre que aplicável, a APEXA compromete-se a dar feedback aos proponentes, reconhecendo o valor da sua participação.

### Artigo 34.º – Participação Ativa dos Utentes e Famílias

1. A APEXA reconhece o valor da participação ativa dos utentes e das suas famílias como elemento essencial para a melhoria contínua da instituição e para o fortalecimento da sua missão social.
2. A instituição incentiva a presença e envolvimento dos utentes e famílias em atividades, reuniões, encontros comunitários e outros momentos de partilha promovidos pela Associação.
3. A APEXA sublinha ainda a importância da participação nas **Assembleias Gerais de Sócios**, enquanto espaço democrático de decisão e de representação coletiva, onde são definidas orientações relevantes para o futuro da instituição.
4. As famílias e utentes que integrem a comunidade da APEXA são encorajados a assumir um papel ativo, quer através da apresentação de propostas e contributos, quer pela sua representação formal enquanto associados.

## **Capítulo VIII – Disposições Finais**

### **Artigo 35.º – Alterações ao Regulamento**

1. O presente Regulamento pode ser alterado sempre que se revele necessário, por deliberação da Direção Geral e ratificação em Assembleia Geral de Sócios.
2. As alterações aprovadas serão divulgadas junto de todos os colaboradores, utentes, famílias e parceiros, entrando em vigor na data definida pela Direção Executiva.

### **Artigo 36.º – Entrada em Vigor**

1. O presente Regulamento foi aprovado na Assembleia Geral da APEXA de dia 14/11/2025, entrando em vigor 30 dias após o envio para a Segurança Social, por forma a dar cumprimento ao disposto na alínea b), do número 2 do artigo 30.º, do Decreto-Lei nº 64/2027, de 14 de março, na sua redação atual.
2. A partir dessa data, todas as disposições anteriores de caráter interno que contrariem o presente documento consideram-se revogadas.

### **Artigo 37.º – Regulamentos Específicos**

1. Cada resposta social ou projeto da APEXA possui regulamento específico em anexo ao presente documento, onde constam regras complementares de funcionamento.
2. A resposta social de Intervenção Precoce rege-se pelo regulamento interno da ELI-Loulé, de acordo com o Decreto-Lei nº 281/2009, de 6 de outubro e normas regulamentares emitidas pela Comissão de Coordenação do Sistema Nacional de intervenção Precoce na Infância (SNIPI).
3. Os regulamentos específicos devem ser interpretados de forma articulada com o Regulamento Interno Geral, prevalecendo este último em caso de conflito de normas.
4. Os serviços transversais de Gabinete de Intervenção Social, o Departamento de Comunicação e Marketing, o Setor de Transportes e os Serviços Administrativos possuem igualmente regulamentos e/ou normas internas complementares, que definem os respetivos procedimentos de funcionamento.

### **Artigo 38.º – Divulgação e Acesso**

1. O presente Regulamento será disponibilizado em formato físico nas instalações da APEXA e em formato digital nos canais oficiais da instituição.
2. Sempre que necessário, poderão ser disponibilizadas versões adaptadas em linguagem simples ou em formatos acessíveis, de modo a garantir a compreensão por todos os utentes e famílias.