

Regulamento Interno de Funcionamento

LAR RESIDENCIAL EQUIPAMENTO 1: SEDE

LAR RESIDENCIAL

Equipamento 1: Sede

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.^a

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu pessoa coletiva n.º 506 807 720 doravante designada de estrutura com acordo de cooperação para a resposta social de Lar Residencial celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu, em 01-09-2000, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2.^a

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O lar residencial é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro - aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho normativo nº 75/92, de 20 de maio - regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da solidariedade, Emprego e segurança social;
- c) Portaria n.º 59 /2015, de 2 de março - define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por lar residencial;
- d) Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março - define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Despacho Normativo nº 28/2006 de 3 de Maio.
- f) Protocolo de cooperação em vigor;
- g) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA 3.^a

DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do lar residencial as pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos:
 - a) Que frequentem estabelecimento de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projetos, em localidades fora da área de residência;
 - b) Cujos familiares não os possam acolher;
 - c) Que se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
 - d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.
2. São objetivos do lar residencial:
 - a) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
 - b) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
 - c) Promover estratégias de reforço de autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoal e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- g) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos clientes;
- h) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- i) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- j) Promover o envolvimento e competências da família;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

NORMA 4.^a CUIDADOS E SERVIÇOS

A estrutura presta, designadamente os seguintes serviços / atividades:

- a) Alojamento;
- b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
- c) Apoio nos cuidados de higiene pessoal e cuidados de imagem;
- d) Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
- e) Tratamento de roupa;
- f) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento regular de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
- g) Proporcionar um ambiente que permita uma vivência que se aproxime do ambiente familiar;
- h) Apoio nas deslocações ao exterior.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5.^a CONDIÇÕES E CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a) Ter idade igual ou superior a 16 anos com paralisia cerebral, doenças neurológicas afins e outras;
 - b) Residir, preferencialmente, nos concelhos de Viseu, Mangualde, Penalva do Castelo e Sátão, enquanto não existem unidades concelhias;
 - c) Existir necessidade de apoio à família, com vista ao equilíbrio das relações familiares ou apoiar condicionamentos familiares temporários;
 - d) Encontrar-se em situação de risco social, provido de apoio, isolado ou sem retaguarda familiar;
 - e) Necessidade de apoio para frequência/prosseguimento de ensino, cujo local não seja compatível com o da respetiva residência.
2. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - a) Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente - 2.5
 - b) Ausência de retaguarda familiar - 2.2
 - c) Frequência de outras respostas da organização - 0.1
 - d) Vulnerabilidade económica e social - 1.5
 - e) Antiguidade da inscrição - 0.6
 - f) Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social - 0.5
 - g) Residência no concelho de implantação da organização - 1.7

NORMA 6.^a INSCRIÇÃO / CANDIDATURA

1. Para efeitos de candidatura, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do candidato, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade ou Cartão de cidadão do candidato;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d) Cartão de cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o candidato pertença;
 - e) Boletim de vacinas, devidamente atualizado;
 - f) Relatório médico/técnico que identifique: medicação, limitações a prática desportiva, cuidados e estado de saúde e doença crónica: comprovativo da situação clínica do candidato;
 - g) Atestado médico de incapacidade multiuso;
 - h) Comprovativo do agregado familiar;
 - i) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar (declaração de IRS, quando existente, recibos de vencimento/pensões/subsídios/abonos, faturas de medicação em caso de doença crónica e despesas com habitação.
 - j) Declaração de tutoria ou comprovativo de ter dado início ao processo, em caso de inapto.
2. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos serviços administrativos entre as 9h e as 17h, com exceção dos documentos solicitados na alínea e), g), h) e i), que podem ser entregues no ato de admissão.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, devendo os mesmos serem apresentados no prazo de 30 dias.

NORMA 7.^a ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da estrutura, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justifique. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e critérios para admissão, constantes neste regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção ou em quem ela delibere através de Ordem de Serviço;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 15 dias;
4. Após decisão da admissão do candidato proceder-se-á á abertura de um processo individual que terá como objetivo permitir o estudo e diagnóstico da situação assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência a admissão será feita a título provisório com parecer do Diretor Técnico e na Direção/elemento com poderes para admitir, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1.^a mensalidade e a obrigatoriedade de inscrição como sócio da organização;
7. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível a sua admissão, por inexistência de vaga, ficam inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria a que denominamos de lista de espera. Esta situação será comunicada ao candidato através de carta, contato telefónico ou via email.

NORMA 8.^a ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES

1. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação de serviços prestados aos clientes;
 - b) Apresentação da equipa prestadora das atividades e serviços;

- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes, e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação de serviço contidos no presente regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens dos clientes;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços e equipamentos;
 - f) Elaboração após 30 dias do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente.
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial identificando as manifestações e fatores que conduziram á inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir é dada a possibilidade quer á instituição quer ao cliente de rescindir o contrato.

NORMA 9.ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Identificação do contacto do familiar;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano individual de cuidados;
 - h) Registo de ocorrências de situações anómalas;
 - i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - j) Programa e Relatório de Acolhimento;
 - k) Plano Individual;
 - l) Registo de serviços prestados.
 - m) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.
4. Todos estes dados serão informatizados com a devida autorização através de assinatura da declaração para o efeito.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 10.ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS

1. A resposta social funciona todos os dias do ano.
2. O horário das visitas encontra-se afixado em local adequado e visível.
3. Todos os bens trazidos pelos familiares têm de ser registados e no caso de brinquedos, antes de serem utilizados, terá de ser efetuada avaliação pela Diretora Técnica de acordo com os procedimentos existentes.

NORMA 11ª

CÁLCULO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A tabela de comparticipação familiar foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada nos painéis da resposta social, em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na circular normativa nº4, de 16/12/14, da direção geral de Ação social (DGAS), o rendimento per capita mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar anual ou anualizado

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante; Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

NORMA 12ª TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, consoante os serviços prestados, e no intervalo abaixo apresentado:

Mínimo	Máximo
75%	90%

2. A comparticipação é decomposta em duas situações:
- a) Lar residencial - a mínima 75% do RC e a máxima 90% do RC;
 - b) Lar residencial e CAO - mínima 35% do RC e Máxima 60% do RC.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma 11.ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Sempre que o valor da comparticipação familiar seja inferior a 90% dos rendimentos do cliente a comparticipação familiar a aplicar é de 90%;
5. Quanto á prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
6. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
7. É obrigatório a entrega da declaração do IRS ou outro documento idóneo e legalmente admissível, até ao dia 15 de Julho de cada ano, para atualização da respetiva mensalidade a vigorar a 01 de janeiro de cada ano.

NORMA 13ª MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 14ª PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao dia 8 do mês em curso, na Secretaria, nas horas normais de expediente (das 09:00 às 12:30 e das 14:00 às 17:00) ou por transferência bancária através do NIB 0018 0003 2014 7799 0207 3.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização;
3. A falta de pagamento implica a rescisão do contrato, sem prejuízo dos pagamentos em dívida, acrescidos dos custos, devidos para a sua boa cobrança.

4. No caso de suspensão, conforme previsto na norma 26.^a n.º 1 alínea e), o cliente fica isento do pagamento da comparticipação familiar, até à conclusão do respetivo processo.

CAPITULO IV PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 15.^a ALOJAMENTO

1. O alojamento pode ser temporário ou permanente, consoante as situações;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito;
3. O equipamento é constituído por 8 quartos duplos.

NORMA 16.^a ALIMENTAÇÃO

1. O serviço de alimentação consiste na administração e confeção das seguintes refeições:
 - Pequeno Almoço 8h30 - 9h00
 - Almoço 12h30 - 14h00
 - Lanche 16h00 - 16h30
 - Jantar 19h00 - 20h00
 - Ceia 22h00
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social.
3. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico são de cumprimento obrigatório.

NORMA 17.^a APOIO NOS CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique.

NORMA 18.^a APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

NORMA 19.^a TRATAMENTO DE ROUPAS

1. O tratamento das roupas da cama, uso pessoal e casa de banho são assegurados pela Instituição;
2. As roupas de uso pessoal devem ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA 20.^a APOIO NA ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO E NOS CUIDADOS DE SAÚDE

1. O Lar residencial assegura a administração da medicação prescrita (permanente ou temporária), para o qual será obrigatória a apresentação da receita médica ou folha de administração de medicação datada e assinada, caso exista suspensão ou alteração da mesma medicação terá de ser o mesmo processo;
2. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente. No entanto, os clientes podem usufruir dos cuidados médicos e de enfermagem da Instituição, ou quando os mesmos não sejam prestados, com recurso à urgência ou centro de saúde;
3. Os clientes desta reposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente pelos familiares e na sua ausência por colaboradores do lar residencial;

4. Em situação de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde da área de implantação do Lar residencial e Hospital Distrital Tondela-Viseu).

NORMA 21.^a

ATIVIDADES DESPORTIVAS, DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL E LUDICO-RECREATIVAS

1. As atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo Lar Residencial, constam de Plano de Atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada ao cliente;
4. É sempre necessária a autorização, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição.

NORMA 22.^a

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam recursos de ajudas técnicas e outro tipo de materiais o Lar residencial pode providenciar a sua aquisição e manutenção, bem como o eventual empréstimo, embora este tipo de apoio não esteja incluído no valor da comparticipação, sendo nestes termos previamente informado do seu respetivo custo para posterior decisão.

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA 23.^a

QUADRO DE PESSOAL

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 24.^a

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos do Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de Março, artigo 15º n.º 2 da alínea d), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor técnico será substituído, nas suas ausências e impedimentos pelo Diretor de Serviços.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA 25.^a

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratualizado;
 - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição sempre que possível e necessário e quando solicitado pela Instituição;
 - f) Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades,
 - g) Ter acesso à ementa semanal;
 - h) A inviolabilidade da correspondência;
 - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - j) Articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
 - k) Obter informações relativas ao desenvolvimento do seu tutelado;
 - l) Reclamar sempre que os direitos do seu tutelado não sejam cumpridos.
2. São deveres dos clientes:
- a) Colaborar com a equipa do Lar na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado e que poderá ser ajustado/alterado perante novas necessidades;
 - b) Participar na elaboração do Plano Individual e dar continuidade da sua execução no domicílio;
 - c) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do Lar e os dirigentes da Instituição;
 - d) Cuidar da sua saúde e comunicar qualquer prescrição de medicação que lhe seja feita;
 - e) Participar na medida dos seus interesses e capacidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestão para melhoria do serviço;
 - f) Proceder atempadamente ao pagamento das mensalidades, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Lar, bem como as outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporariamente ou definitivamente;
 - i) Frequentar com assiduidade as atividades;
 - j) Cumprir as atividades propostas de forma a contribuir para o desenvolvimento das suas capacidades e promoção pessoal;
 - k) Cumprir as regras de higiene e segurança estipuladas;
 - l) Zelar pelo material utilizado nas diferentes atividades;
 - m) Participar nas reuniões;
 - n) Não utilizar qualquer meio técnico para gravação áudio, de imagem ou vídeo sem autorização da Instituição.

NORMA 26.^a DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
 - c) Proceder á averiguação dos documentos necessários á comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no ato de 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) Suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes no processo do regulamento, de forma particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário á eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem das própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;

- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os serviços da segurança social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- g) Manter os processos dos clientes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA 27.^a

DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS CLIENTES

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem á sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista de bens entregues e assinada pelo cliente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente;
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 28.^a

GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordado previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente;
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Diretor Técnico em documento próprio;
3. Poderá ser atribuída uma semanada ao cliente mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão dos bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens de entrega.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

NORMA 29.^a

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente, onde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 30.^a

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência.
2. As faltas devidamente justificadas (doença, acompanhamento familiar ou férias), por 15 ou mais dias consecutivos, dão direito a redução de 10% na comparticipação familiar mensal.

NORMA 31.ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

A cessação do contrato de alojamento e prestação de serviços pode ocorrer por caducidade, revogação por acordo ou resolução por iniciativa de qualquer das partes. O cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar a resposta.

NORMA 32.ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor Técnico da resposta social, sempre que desejado.

As sugestões devem ser dirigidas por escrito à Direção e colocadas nas caixas de sugestões/reclamações existente na resposta social.

NORMA 33.ª

LIVRO DE OCORRÊNCIAS

O livro de ocorrências deve ser preenchido sempre que ocorram, com os Clientes, quaisquer situações extras à rotina normal de funcionamento. Em situações de emergência médica a pessoa envolvida na ocorrência ou a mais próxima deve chamar o 112 para avaliação da situação. Posteriormente o Diretor Técnico, ou quem o substitui deverá tomar as devidas providências previstas no regulamento e no campo "Observação".

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 34.ª

ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com o cliente sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA 35.ª

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA 36.ª

DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES / SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS

Todos os clientes da resposta social são abrangidos por seguro de acidentes pessoais com a seguinte cobertura:

GARANTIAS E CAPITAIS:

- Morte: 5.000 euros
- Despesas de Funeral: 1.000 euros
- Despesas de Tratamento e Repatriamento: 2.500 euros
- Condições gerais aplicáveis: Acidentes Pessoais Escolar
- Âmbito da cobertura: risco escolar.
- Responsabilidade civil aluno: 2.500 euros
- Responsabilidade Civil Exploração: 50.000 euros


NORMA 37^a
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação, em reunião de Direção.

Observação: Caso o cliente seja menor que 18 anos, os representantes legais são os pais.
Na situação de um cliente maior de 18 anos e inapto, é um tutor designado por um Tribunal.

Aprovado a 09 de maio de 2017.

O Presidente da Direção



(José Carlos da Costa Vieira)