

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias, com acordo de cooperação para a resposta social de CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES para extensões de horário e interrupções letivas sem almoço, celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 01/09/2007, pertencente à Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES DE PATAIAS (CATL) é uma resposta social destinada às crianças, com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos, por forma a desenvolver as suas potencialidades, contribuindo assim para o seu desenvolvimento integral e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro que altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais e procede à terceira alteração do decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de Março, republicado pelo Decreto-lei nº 33/2014, de 4 de Março;
- b) Despacho Normativo nº 96/89 de 21 de Outubro;
- c) Despacho nº12 590/2006, de 16 de Junho, DR nº 115, II série;
- d) Despacho nº 7 – I, SESS/06 de 26 de Julho;
- e) Circular nº4, de 16 de Dezembro de 2014, da DGSS;
- f) Circular nº 5 de 23 de Dezembro de 2014, da DGSS;
- g) Guião Técnico do CATL, de Junho de 1998, da DGAS;
- h) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro;
- i) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016 de 28 de novembro, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho
- j) Protocolo de Cooperação em vigor;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- l) Compromisso de Cooperação Para o Setor Social e Solidário;
- m) Lei n.º 30/2013 de 8 de maio – Lei de Bases da Economia Social;

- n) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do sector social e solidário;
- o) Portaria n.º 100/2017, de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- p) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07/11 e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/06 – Livro de Reclamações;
- q) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- r) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- s) RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados)- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

Norma III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES, crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos, nos períodos e horários extraescolares.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES:
 - a) Promover o desenvolvimento pessoal e social da criança com base em experiências de vida numa perspetiva de educação para a cidadania;
 - b) Fomentar a inserção da criança em grupos sociais diversos, no respeito pela pluralidade das culturas, favorecendo uma progressiva consciência do seu papel como membro da sociedade;
 - c) Contribuir para a igualdade de oportunidades na escola e para o sucesso da aprendizagem;
 - d) Estimular o desenvolvimento global de cada criança, no respeito pelas suas características individuais, inculcando comportamentos que favoreçam aprendizagens significativas e diversificadas;
 - e) Desenvolver a expressão e a comunicação através da utilização de linguagens múltiplas como meios de relação, de informação, de sensibilização estética e de compreensão do mundo;
 - f) Despertar a curiosidade e o pensamento crítico;
 - g) Proporcionar a cada criança condições de bem-estar e de segurança;
 - h) Prevenir e despistar precocemente qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
 - i) Facilitar a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;

- j) Colaborar com a família numa partilha de cuidados e responsabilidades em todo o processo educativo;
- k) Incutir hábitos de higiene e de defesa da saúde.

NORMA IV

Atividades e Serviços

1. O CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Realização das atividades previstas no Projeto Educativo;
 - 1.2. Realização dos trabalhos escolares uma hora por dia, à exceção da sexta-feira;
 - 1.3. Transporte da Instituição à escola ou da escola à Instituição de acordo com o horário escolar da criança, uma vez por dia. Qualquer transporte extra é sujeito a pagamento suplementar e de acordo com a disponibilidade do serviço, deferido previamente pela Direção;
 - 1.4. Fornecimento de um suplemento alimentar de manhã e à tarde.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão no CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES:

1. A criança frequentar a Escola do 1º ciclo na área geográfica do estabelecimento;
2. A criança ter idade igual ou superior a 6 anos e inferior a 10 anos à data da inscrição;
3. Falta ou incapacidade de um dos pais ou outras situações de risco social para a criança;
4. Família em que ambos os progenitores trabalham;
5. Residência na área do estabelecimento.

NORMA VI

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá inscrever-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;

- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- 1.6. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar;
- 1.7. Declaração assinada pelo representante legal do cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
2. O período de candidatura decorre no seguinte período: mês de Junho.
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9H/13H15M e 14H15M/17H30M.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria da Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias.
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Criança pertencente a agregado familiar com menores recursos económicos; 40%
2. Criança em situação de risco social; 28%
3. Residência na área geográfica da Instituição; 20%
4. Criança que tenha o irmão a frequentar a Instituição/filho(a) de colaborador(a) da Instituição; 12%
5. A prioridade da admissão decorrerá da conjugação dos vários critérios e só em caso de empate funcionará a antiguidade de sócio na ABEOTLP.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a inscrição, a mesma é analisada pelo responsável técnico do CATL, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção da Instituição.

3. Da decisão será dado conhecimento aos Encarregados de Educação durante a primeira quinzena de Julho através de uma listagem das candidaturas seleccionadas afixada nas instalações dos Serviços Administrativos, ficando, se for caso disso, também afixada uma listagem dos restantes candidatos ordenados em lista de espera.
4. Após a afixação da listagem de candidatos seleccionados, os Encarregados de Educação dos clientes terão que confirmar a inscrição nos Serviços Administrativos no prazo de 5 dias úteis, no caso da não confirmação fica a inscrição sem efeito, sendo esta vaga ocupada por uma inscrição em lista de espera.
5. No acto da admissão é devido o seguinte pagamento: comparticipação familiar relativa ao mês em curso.
6. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
7. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Para o acolhimento dos novos clientes é traçado um plano de adaptação, no qual constem os objectivos de intervenção, sendo identificado o colaborador responsável pela integração do cliente. Se houver necessidade de alterar os objectivos de intervenção, o responsável pelo programa de acolhimento dá conhecimento ao cliente ou seu representante legal e procede à negociação das respectivas alterações.
2. O acolhimento é implementado durante o período de adaptação acordado entre o cliente e/ou representante legal, não devendo ser superior a 30 dias. Neste período, deve dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo.
3. No primeiro dia da prestação dos serviços o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes actividades:
 - 3.1 Apresentar a equipa responsável pela Resposta Social;
 - 3.2 Apresentar as instalações (se ainda não tiver ocorrido);
 - 3.3 Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram a Resposta Social;
 - 3.4 Apresentar as restantes áreas organizacionais existentes (caso aplicável);
 - 3.5 Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 - 3.6 Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 - 3.7 Evidenciar a importância da participação do cliente nas actividades a desenvolver.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

A Instituição constitui um processo individual para cada cliente aquando da sua admissão.

Do processo individual da criança deve constar:

- a) Ficha de inscrição com todos os elementos de identificação da criança e sua família e respetivos comprovativos;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto da pessoa a contactar em caso de necessidade;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Declaração médica em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais (dieta, medicação, alergias e outros);
- f) Comprovação da situação das vacinas;
- g) Identificação dos responsáveis pela entrega diária da criança e das pessoas autorizadas, por escrito, para retirar a criança do estabelecimento;
- h) Informação sociofamiliar;
- i) Exemplar do contrato de prestação de serviços;

2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente actualizado.

NORMA XI

Lista de Espera

1. Se não for possível a admissão do cliente aquando da sua inscrição por inexistência de vagas, o mesmo ficará em lista de espera, sendo informado da posição que ocupa e da forma como a selecção será feita para admissão, submetendo-se aos critérios de posicionamento na mesma:
 - a) Ponderação dos critérios de admissão na Resposta Social;
 - b) Vagas existentes na Resposta Social para a qual o cliente se inscreve.
2. Os critérios para retirada da lista de espera são:
 - a) Anulação da inscrição por parte do representante legal;
 - b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;

c) No final do mês de Junho aquando da inscrição/reinscrição na Resposta Social.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Horário de Funcionamento

1. A resposta social de CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES funciona de segunda a sexta-feira das 7H45M às 19H, encerrando nos feriados estabelecidos por Lei.
2. Não é permitido em caso algum, a permanência das crianças no estabelecimento para além do horário de encerramento da Instituição.
3. Em caso de não cumprimento do estipulado na alínea anterior, será encontrada a forma julgada mais conveniente, podendo, em caso de manifesta reincidência, ir até à suspensão da frequência da criança.

NORMA XIII

Cálculo de Rendimento Per Capita

1.O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado 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 mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2.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 carácter 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 utente 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 utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. 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 dez. 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)

4. 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 XIV

Tabela de Comparticipações

1. Para determinação da comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços de CATL, o agregado familiar, de acordo com o rendimento per capita mensal apurado, é posicionado num dos seguintes escalões indexados à RMMG:

Escalões	1º	2º	3º	4º	5º	6º
RMMG	≤30%	>30%≤50%	>50%≤70%	>70%≤100%	>100%≤150%	>150%

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XIII 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;

3. Quanto à 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Em caso de alteração à tabela em vigor o cliente ou seu representante legal é informado com 30 dias de antecedência.

Norma XV

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. O valor da comparticipação familiar mensal é determinada pela aplicação de uma percentagem ao rendimento per capita mensal do agregado familiar de acordo com a seguinte tabela:

Escalões de Rendimento	% a Aplicar
1º	15%
2º	15%
3º	16%
4º	16%
5º	17%
6º	17%

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano letivo ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita.
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real da criança, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.

NORMA XVI

Pagamento da Comparticipação Familiar

1. O pagamento da comparticipação familiar do mês em curso é efetuado no seguinte período: de 1 a 10 na Secretaria da Instituição.
2. Sempre que a data limite de pagamento não seja respeitada haverá um acréscimo de 10% sobre o valor da comparticipação familiar.
3. A comparticipação referente ao mês de Agosto deverá ser paga até Dezembro do ano civil anterior, ou aquando da admissão da criança no estabelecimento, se esta se efetivar após o mês de Dezembro.
4. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 60 dias no pagamento das comparticipações, a frequência da criança no estabelecimento será suspensa até à regularização da situação.
5. Passados 90 dias do não pagamento das comparticipações proceder-se-á à exclusão da criança do estabelecimento.
6. As situações que sejam regularizadas implicam a readmissão da criança.

7. Todos os débitos serão exigidos pela IPSS através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva.
8. Para as crianças que utilizem duas vezes por dia o transporte à escola haverá um acréscimo no valor do transporte, a decidir anualmente pela Direção.
9. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.
10. Estão excluídos ainda da comparticipação familiar, eventuais danos provocados pelo cliente ou outras dívidas contraídas na Instituição.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVII

Atividades de exterior

1. O CATL organiza passeios e outras actividades no exterior, inseridos no Projecto Educativo, tendo em conta o nível de desenvolvimento e idade da criança;
2. Estas saídas são orientadas e acompanhadas pela equipa de CATL e estão sujeitas a autorização prévia, por escrito, dos pais/encarregados de educação;
3. Eventualmente, algumas actividades podem exigir uma comparticipação financeira complementar, de acordo com o n.º 9 da NORMA XVI.

NORMA XVIII

Atividades Socioculturais, Lúdico-recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

NORMA XIX

Transporte

É assegurado o transporte do cliente da escola à Instituição ou da Instituição à escola de acordo com o horário escolar da criança e uma vez por dia.

NORMA XX

Outros Serviços

O CENTRO DE ATIVIDADE DE TEMPOS LIVRES disponibiliza o fornecimento da refeição do almoço no período de férias letivas aos seus clientes, mediante pagamento suplementar deste serviço.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXI

Instalações

O CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES está sediado na Rua Nossa Sra. da Vitória, nº 122, Pataias e as suas instalações são compostas por: salas para CATL, respetivos sanitários, refeitório, cozinha, casa de banho, secretaria, sala de reuniões, gabinete de direção técnica, gabinete técnico, sala de descanso para colaboradores e respetivos sanitários e garagem.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao CATL encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e formação académica, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXIII

Direção Técnica

1.A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;

2.O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica a designar para o efeito.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIV

Direitos do Cliente

São direitos do cliente:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua privacidade;
2. Usufruir do plano de serviços contratados e de um ensino/educação de qualidade, de acordo com o previsto no Projecto Pedagógico do CATL de forma a realizar aprendizagens bem sucedidas;
3. Encontrar na instituição um ambiente acolhedor e propostas de trabalho estimulantes, que estimulem o seu pleno desenvolvimento moral, cívico, cultural, emocional, intelectual e físico.

NORMA XXV

Deveres do Cliente

São deveres do cliente:

1. Respeitar os regulamentos e as normas instituídas em vigor, não tomando atitudes que ponham em causa o normal funcionamento do CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES;
2. Tratar com dignidade/educação os dirigentes da Associação, os colaboradores e os restantes clientes que se relacionem com a Instituição;
3. Colaborar com a equipa do CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES, na medida dos seus interesses e capacidades, cumprindo as suas orientações em qualquer espaço e /ou actividade da Instituição;
4. Relacionar-se com os colegas de forma a respeitar e preservar a sua individualidade mútua;
5. Zelar pela boa conservação e utilização dos bens e instalações utilizados, pelo cliente pertencentes à ABEOTLP.

NORMA XXVI

Direitos do Representante Legal do Cliente

São direitos do representante legal do cliente:

1. Participar em determinadas actividades ou eventos do CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES;
2. Ser informado da evolução e ocorrências que envolvam os seus tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na sua integração e reabilitação;
3. Solicitar informação relativa ao seu tutelado;
4. Apresentar reclamações ou sugestões, que visem o melhor funcionamento do CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES, aos responsáveis pela Instituição.

NORMA XXVII

Deveres do Representante Legal do Cliente

São deveres do representante legal do cliente:

1. Promover uma relação assídua com o seu tutelado e com o CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES, de modo a manter e reforçar os vínculos relacionais;
2. Colaborar espontaneamente com o CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES, prestando todas as informações que considerem úteis para o bem-estar do cliente, nomeadamente no que respeita a hábitos, cuidados de saúde, medicamentos e alimentação;
3. Comunicar à Directora Técnica, com a antecedência de 30 dias, eventuais alterações nos dados constantes no contrato de prestações de serviços, celebrado com o CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES, nomeadamente alteração de endereço ou impossibilidade de qualquer um dos signatários continuar responsável pelo cliente;
4. Prestar todas as informações com lealdade e veracidade à Instituição, sempre que solicitadas;
5. Respeitar os clientes, colaboradores e elementos da Direcção da Instituição;
6. Assumir os deveres do cliente pelo qual são responsáveis;
7. Efectuar o pagamento da comparticipação mensal atribuída até à data limite de pagamento.

NORMA XXVIII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver respeitadas as normas de funcionamento da Instituição;
2. Receber, atempadamente, as comparticipações familiares;
3. Ver respeitado o horário de funcionamento da Instituição;
4. Assegurar que o cliente ou representante legal não pratica qualquer acto donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o seu nome;
5. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
6. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou representante legal no ato da admissão;
8. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
9. 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.

NORMA XXIX

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Assegurar o cumprimento dos direitos do cliente e o acesso ao presente Regulamento;
2. Proceder à admissão de clientes de acordo com os critérios definidos no Regulamento;
3. Formalizar a prestação de serviços através de um contrato com o cliente/representante legal;
4. Elaborar o Plano Anual de Actividades e garantir o cumprimento do mesmo;
5. Apoiar a integração do cliente em CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES;
6. Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
7. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
8. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
9. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
10. Prestar com qualidade os serviços constantes deste Regulamento Interno;
11. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;
12. Manter os processos dos clientes atualizados;
13. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

NORMA XXX

Direitos do colaborador

São direitos do colaborador:

1. Ser tratado com civismo e honestidade por parte do empregador, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. Receber uma retribuição justa e adequada ao seu trabalho, a ser paga com pontualidade e regularidade;
3. Organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal;

4. Ter boas condições de higiene e segurança no trabalho, e a ser protegido no caso de acidente de trabalho e doenças profissionais;
5. Repouso e horário, a um limite máximo da jornada de trabalho definido por lei, ao descanso semanal e a férias periódicas pagas;
6. Estar abrangido pelo Regulamento e o Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA XXXI

Deveres do colaborador

São deveres do colaborador:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e integridade os clientes, a entidade empregadora, os superiores hierárquicos e os companheiros de trabalho;
2. Respeitar a individualidade de cada cliente assim como os seus hábitos e ritmos de vida;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, avisando o empregador em caso de impossibilidade de comparência e justificando os motivos de ausência, sempre que solicitado;
4. Realizar o trabalho com zelo e diligência, cumprindo as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
5. Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
6. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento.

NORMA XXXII

Contrato de Prestação de Serviços

- 1.É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
- 2.Do contrato é entregue um exemplar ao cliente / representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual, (afeto ao serviço administrativo);
- 3.Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, elaborando-se uma Adenda ao Contrato.

NORMA XXXIII

Cópia de documentos pessoais

Para efeitos de elaboração do processo individual do cliente e dando cumprimento à NORMA VI do presente Regulamento, bem como para celebração do Contrato de Prestação de Serviços, o cliente e/ou

representante legal aceita disponibilizar os seus documentos pessoais e fotocopiar os necessários, sendo disso dado conhecimento ao mesmo e por ele autorizado.

NORMA XXXIV

Arbitragem de Consumo

Em caso de litígio o 1º outorgante pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígio de consumo CNIACC- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

NORMA XXXV

Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Cliente

Se o cliente / representante legal, solicitar a interrupção da prestação de serviços, apresentando uma justificação para o efeito, a mesma será aceite por um período máximo de dois meses. Durante este período o cliente fica obrigado a pagar 80% da comparticipação que lhe tinha sido previamente atribuída.

NORMA XXXVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Se, por iniciativa do cliente a prestação de serviços for suspensa, este deverá informar a Instituição com a antecedência mínima de 30 dias, cabendo-lhe o pagamento da comparticipação referente ao mês em curso. Se este período não for respeitado, para além deste pagamento, fica obrigado ao pagamento da comparticipação correspondente a uma mensalidade.

.Se a prestação de serviços for suspensa por imperativo legal alheio à decisão da Instituição, o cliente/representante legal tem direito a uma redução de 60% no valor da comparticipação familiar, não havendo lugar à restituição de qualquer valor pago. Cabe ao cliente/representante legal, o direito de rescindir o contrato de prestação de serviços, com efeitos imediatos.

NORMA XXXVII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado. Dispõe ainda de livro de reclamações online.

NORMA XXXVIII

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIX

Alterações ao presente Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais 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 XL

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária/gestora do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão resolvidas pela Direcção, sendo emitida uma Ordem de Serviço.

NORMA XLI

Disposições Complementares

1. As crianças só poderão ser entregues aos pais ou a alguém devidamente credenciado.
2. Os pais deverão estar disponíveis para uma troca de impressões diária, transmitindo os factos que possam ter reflexos no comportamento da criança e deverão estar receptivos a idêntica informação.
3. A criança para frequentar esta resposta social deverá estar de boa saúde e de higiene cuidada.
4. Se a criança adoecer durante a estadia na Instituição, tal facto será comunicado aos pais, os quais terão a responsabilidade de a acolher com a maior brevidade possível.

5. Em caso de acidente a criança será encaminhada à Unidade de Saúde da área, avisando-se de imediato a família, que acompanhará a criança sempre que a situação o justifique.
6. Após ausência por doença, o seu regresso está condicionado à apresentação de uma declaração médica comprovativa de que está em condições de voltar a frequentar a respectiva resposta social.
7. Em caso algum serão ministrados medicamentos sem cópia da receita médica ou autorização dos pais/encarregados de educação.
8. Todas as faltas de comparência da criança no CATL devem ser comunicadas à IPSS com antecedência, quando previsível ou no imediato em todas as outras situações.
9. As faltas de comparência não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respectiva inscrição.
10. Consideram-se faltas devidamente justificadas a doença, acidente, férias e outras acordadas com a Instituição.
11. A admissão de crianças com necessidades educativas especiais está condicionada à capacidade de resposta do estabelecimento em instalações e quadro de pessoal de acordo com o tipo e grau de deficiência, bem como à apresentação de orientações escritas da equipa médica da especialidade e compromisso do apoio dos serviços especializados, com implementação na zona.
12. No início da frequência e anualmente em Setembro, será cobrado o valor do prémio do seguro de acidentes pessoais, que é imputável à respectiva família.
13. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio involuntário de tudo o que as crianças possam trazer, nomeadamente dinheiro, telemóveis, acessórios, jogos, assim como próteses visuais, auditivas e outras, etc.
14. No início da frequência do CATL, o Encarregado de Educação assinará um termo de responsabilidade relativo a todas as saídas do seu educando da Instituição.

NORMA XLII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Setembro de 2024.

A Direcção da IPSS

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 1 de 24

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias, com acordo de cooperação para a resposta social de CENTRO DE DIA, celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 09/06/1993, pertencente à Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O CENTRO DE DIA é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, alterada pela Portaria n.º 296/2016 de 28 de novembro, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Critérios, regras e formas de cooperação;
- c) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia. Não é um documento com força de lei, mas apenas com natureza de um Guião Técnico;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, nomeadamente Circular n.º 5, de 23/12/2014;

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 2 de 24

- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Compromisso de Cooperação Para o Setor Social e Solidário;
- i) Lei n.º 30/2013 de 8 de maio – Lei de Bases da Economia Social;
- j) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do sector social e solidário;
- k) Portaria n.º 100/2017, de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- l) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07/11 e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/06 – Livro de Reclamações;
- m) Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- n) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- o) RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados)- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do CENTRO DE DIA as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA IV.
2. Constituem objetivos do CENTRO DE DIA:
 - a. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
 - b. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - c. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - d. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 3 de 24

- e. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- f. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- g. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- h. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- i. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- j. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p. Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA IV

Cuidados e Serviços

1. O CENTRO DE DIA assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
 - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o pequeno-almoço, almoço, lanche e uma sopa para o jantar;
 - c) Administração de fármacos quando prescritos;
 - d) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário;
 - e) Apoio técnico ao nível psico-social.
2. O CENTRO DE DIA pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 - a) Cuidados de higiene pessoal;
 - b) Cuidados de imagem;
 - c) Lavagem e tratamento de roupa de uso pessoal do cliente;

- d) Transporte da Instituição a casa e de casa à Instituição (mediante pagamento suplementar a decidir anualmente pela Direção);
 - e) Outros em função das necessidades dos clientes, nomeadamente fornecimento da alimentação ao fim-de-semana, mediante pagamento suplementar; apoio em deslocações/aquisições na vila de Pataias;
 - f) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico, na estrita impossibilidade do próprio ou da sua família o fazer por si próprio e mediante pagamento suplementar;
3. Os cuidados e serviços são prestados nos dias úteis.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste CENTRO DE DIA:

- 1. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo caso excecionais a considerar, individualmente, após o estudo da Diretora Técnica;
- 2. Residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição;
- 3. Necessidade expressa pelo cliente;
- 4. Estar enquadrado nas condições referidas no nº1 da NORMA III.

NORMA VI

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
- 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
- 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, e medicação prescrita;

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 5 de 24

- 1.6. Boletim de vacinas atualizado do cliente, quando solicitado;
- 1.7. Documentos comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- 1.8. Documentos comprovativos das despesas do cliente e do agregado familiar com alojamento, saúde, transportes e despesas com familiares alojados em ERPIs;
- 1.9. Declaração assinada pelo cliente, ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
2. Os documentos referidos no 1.5, 1.6, 1.7 só serão solicitados aquando da admissão do cliente.
3. As inscrições podem ser efetuadas, em dias úteis, mediante marcação prévia de dia e hora para o efeito, junto da Diretora Técnica ou equipa técnica.
4. A ficha de identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues na Instituição no momento em que o cliente formaliza a inscrição;
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Insuficiência de recursos económicos; 20%
2. Situações de emergência social; 20%
3. Idoso que tenha o cônjuge apoiado pela Instituição; 15%
4. Ausência ou indisponibilidade da família de assegurar os cuidados necessários; 15%
5. Isolamento pessoal/social; 10%
6. Residência na área geográfica da Resposta Social; 8%
7. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente; 8%
8. Idade do cliente (indexado à idade de reforma vigente, dando-se prioridade ao mais idoso); 4%
9. A prioridade da admissão decorrerá da conjugação dos vários critérios e só em caso de empate funcionará a antiguidade de sócio na ABEOTLP.

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.CD.06
		Página 6 de 24

NORMA VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento/ serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 7 dias.
4. No acto da admissão é devido o seguinte pagamento: comparticipação familiar relativa ao mês em curso.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de contacto telefónico, e-mail ou presencialmente.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados 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 do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
 - e) 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 à inadaptação do cliente;

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 7 de 24

procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1.A Instituição constitui um processo individual, para cada cliente aquando da sua admissão, onde conste:

- a) Identificação do cliente;
- b) Data de admissão;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- 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 (PIC);
- h) Registo de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
- l) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e medicação prescrita;
- m) Documentos comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- n) Documentos comprovativos das despesas do cliente e do agregado familiar;
- o) Declaração de autorização da informatização dos dados pessoais do cliente e do representante legal

2.O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado;

4. Devem constar ainda cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente/ representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente/ representante legal;
- Cartão de Utente do cliente;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.CD.06
		Página 8 de 24

- Boletim de Vacinas do cliente, quando solicitado.

NORMA XI

Lista de Espera

1. Se não for possível a admissão do cliente aquando da sua inscrição por inexistência de vagas, o mesmo ficará em lista de espera, sendo informado da posição que ocupa e da forma como a seleção será feita para admissão, submetendo-se aos critérios de posicionamento na mesma:

- a) Ponderação dos critérios de admissão na Resposta Social;
- b) Vagas existentes na Resposta Social para a qual o cliente se inscreve.

2. Os critérios para retirada da lista de espera são:

- a) Anulação da inscrição por parte do cliente e/ou representante legal;
- b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

O CENTRO DE DIA está sediado na Rua Nossa Sra. da Vitória, nº 122, Pataias e as suas instalações são compostas por: uma sala de convívio, três sanitários, uma casa de banho, um refeitório, uma cozinha, secretaria, sala de reuniões, gabinete de direção técnica, um gabinete técnico, uma dispensa; uma sala de arrumos sala de descanso para colaboradores e respetivos sanitários, uma garagem, uma sala de terapia ocupacional e uma lavandaria.

NORMA XIII

Horário de Funcionamento

1. A resposta social de CENTRO DE DIA funciona de segunda a sexta-feira das 8:30H às 17:30H, encerrando nos feriados estabelecidos por Lei.
2. Não é permitido em caso algum, a permanência dos clientes no estabelecimento para além do horário de encerramento da Instituição.

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 9 de 24

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento per Capita

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 carácter 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 utente 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 utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. 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);

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 10 de 24

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, diferença 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 dez. 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)

4. 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.

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 11 de 24

NORMA XV

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 de acordo com a seguinte tabela: entre 45% (fornecimento da alimentação e atividades de animação) a 60% (fornecimento da alimentação, higiene pessoal, tratamento de roupa e atividades de animação);
2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XIV 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;
3. Quanto à 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor o cliente ou seu representante legal é informado com 30 dias de antecedência.

NORMA XVI

Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, 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 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. Quando a admissão se efectuar a partir do dia 15 do mês, o cliente pagará 50% do montante mensal calculado. Se a admissão se efectuar na primeira quinzena do mês, independentemente do dia, haverá lugar ao pagamento da totalidade da comparticipação mensal calculada;

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 12 de 24

4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Esta actualização tem em conta a taxa de inflação, princípio de equidade e sinais exteriores de riqueza e resulta da aplicação do Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS;

5. Se o cliente prescindir do serviço sem que o mês em curso tenha terminado, não é restituído qualquer valor pago.

NORMA XVII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade do mês a que respeita é efetuado no seguinte período: de 1 a 10 na Secretaria da Instituição ou mediante transferência bancária.
2. Sempre que a data limite de pagamento não seja respeitada haverá um acréscimo de 10% sobre o valor da mensalidade.
3. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 60 dias no pagamento das comparticipações, a continuação da frequência do cliente no estabelecimento será objeto de análise pela Direção e tomada a decisão que se avistar mais conveniente para ambas as partes, podendo ir até a suspensão da permanência do cliente na Instituição.
4. Todos os débitos serão exigidos pela IPSS através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.
6. No montante da comparticipação familiar, não estão contempladas as despesas com transporte, consultas de especialidade de âmbito privado, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, medicamentos, e outros consumíveis, por exemplo, fraldas, sacos de urina, algalias entre outros. Estas despesas serão suportadas pelo cliente.
7. Estão excluídas ainda da mensalidade, eventuais danos provocados pelo cliente ou outras dívidas contraídas na Instituição.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 13 de 24

NORMA XVIII

Atividades Socioculturais, Lúdico-recreativas, de Motricidade e de Estimulação Cognitiva

1. Aos clientes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através do animador cultural a organização de atividades, nas quais os clientes do CENTRO DE DIA podem ser incluídos;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição

NORMA XIX

Alimentação

1. A Alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde do cliente;
2. As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas;
3. As ementas poderão sofrer eventuais alterações se tal se justificar;
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório
5. São fornecidas as seguintes refeições:
 - a) Pequeno-almoço;
 - b) Almoço;
 - c) Lanche;
 - d) Sopa para o Jantar.

NORMA XX

Administração da Medicação Prescrita

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 14 de 24

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O CENTRO DE DIA procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

NORMA XXI

Articulação com os Serviços Locais de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente; No entanto, os utentes do CENTRO DE DIA podem excecionalmente utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, quando no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária e exista capacidade de resposta atempada na instituição;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e só excecionalmente pela Instituição, por total impedimento da família, ficando o cliente sujeito ao pagamento suplementar deste serviço;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

NORMA XXII

Cuidados de Higiene Pessoal e de Imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do cliente.

NORMA XXIII

Tratamento da Roupas

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal do cliente.

NORMA XXIV

Transporte

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 15 de 24

É assegurado o transporte do cliente de casa à Instituição e da Instituição a casa, no período da manhã entre as 8H15M e as 10H e no período da tarde entre as 16H30M e as 18H. O valor do transporte acresce à comparticipação familiar.

NORMA XXV

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXVI

Outros Serviços

O CENTRO DE DIA disponibiliza o fornecimento de refeições aos seus clientes durante os fins-de-semana, entregue no domicílio, mediante pagamento suplementar deste serviço, cuja Tabela se encontra afixada em local visível e anexa ao presente Regulamento.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXVII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao CENTRO DE DIA encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar) e formação académica, definido de acordo com a legislação/ normativos em vigor.

NORMA XXVIII

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 16 de 24

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica a designar para o efeito.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX

Direitos do Cliente

São direitos do cliente:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua privacidade;
2. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados para a cobertura das suas necessidades;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
5. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
6. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Dispor de uma alimentação adequada e adaptada à sua situação de saúde;
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. Ter assegurada a inviolabilidade da correspondência;
11. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
12. Ter assegurada a articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXX

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 17 de 24

Deveres do Cliente

São deveres do cliente:

1. Respeitar os regulamentos e as normas instituídas em vigor, não tomando atitudes que ponham em causa o normal funcionamento do Centro de Dia;
2. Tratar com dignidade/ educação os dirigentes da Associação, os colaboradores e os restantes clientes que se relacionem com a Instituição;
3. Colaborar com a equipa do Centro de Dia na medida dos seus interesses e capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
4. Prestar todas as informações com lealdade e veracidade à Instituição, sempre que solicitadas;
5. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
6. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
7. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do CENTRO DE DIA, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
8. Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
9. Comunicar à Diretora Técnica qualquer pretensão à alteração do serviço;
10. Informar a Instituição da prescrição de qualquer medicamento que seja feita;
11. Zelar pela boa conservação e utilização dos bens e instalações utilizados, pelo cliente pertencentes à ABEOTLP.
12. Respeitar o horário dos serviços;
13. Providenciar roupa, objetos pessoais e corresponder à sua entrega sempre que solicitado.

NORMA XXXI

Direitos do Representante Legal do Cliente

São direitos dos representantes legais do cliente:

1. Participar na realização do Plano Individual, quando necessário;
2. Participar em determinadas atividades ou eventos do CENTRO DE DIA;
3. Ser informados da evolução e ocorrências que envolvam os seus tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na sua integração e reabilitação;

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 18 de 24

4. Solicitar informação relativa ao seu tutelado.

NORMA XXXII

Deveres do Representante Legal do Cliente

São deveres dos representantes legais do cliente:

1. Promover uma relação assídua com o seu tutelado e com o CENTRO DE DIA, de modo a manter e reforçar os vínculos relacionais;
2. Colaborar espontaneamente com o CENTRO DE DIA, prestando todas as informações que considerem úteis para o bem-estar do cliente, nomeadamente no que respeita a hábitos, cuidados de saúde, medicamentos e alimentação;
3. Comunicar à Diretora Técnica, com a antecedência de 30 dias, eventuais alterações nos dados constantes no contrato de prestações de serviços, celebrado com o CENTRO DE DIA nomeadamente alteração de endereço ou impossibilidade de qualquer um dos signatários continuar responsável pelo cliente;
4. Respeitar os clientes, colaboradores e elementos da Direção da Instituição;
5. Assumir os deveres do cliente pelo qual são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis.

NORMA XXXIII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver respeitadas as normas de funcionamento da Instituição;
2. Receber, atempadamente, as participações familiares;
3. Ver respeitado o horário de funcionamento da Instituição;
4. Assegurar que o cliente ou representante legal não pratica qualquer acto donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o seu nome.
5. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 19 de 24

6. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
7. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
8. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
9. 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.

NORMA XXXIV

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Assegurar o cumprimento dos direitos do cliente e o acesso ao presente Regulamento;
2. Proceder à admissão de clientes de acordo com os critérios definidos no Regulamento;
3. Formalizar a prestação de serviços através de um contrato com o cliente/representante legal;
4. Elaborar o Plano Anual de Atividades e garantir o cumprimento do mesmo;
5. Elaborar o Plano Individual do cliente;
6. Apoiar a integração do cliente em CENTRO DE DIA;
7. Respeitar a individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
8. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
9. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
10. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
11. Prestar com qualidade os serviços constantes deste Regulamento Interno;
12. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;
13. Manter os processos dos clientes atualizados;
14. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 20 de 24

NORMA XXXV

Direitos do colaborador

São direitos do colaborador:

1. Ser tratado com civismo e honestidade por parte do empregador, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. Receber uma retribuição justa e adequada ao seu trabalho, a ser paga com pontualidade e regularidade;
3. Organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal;
4. Ter boas condições de higiene e segurança no trabalho, e a ser protegido no caso de acidente de trabalho e doenças profissionais;
5. Repouso e horário, a um limite máximo da jornada de trabalho definido por lei, ao descanso semanal e a férias periódicas pagas;
6. Estar abrangido pelo Regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA XXXVI

Deveres do colaborador

São deveres do colaborador:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e integridade os clientes, a entidade empregadora, os superiores hierárquicos e os companheiros de trabalho;
2. Respeitar a individualidade de cada cliente assim como os seus hábitos e ritmos de vida;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, avisando o empregador em caso de impossibilidade de comparência e justificando os motivos de ausência, sempre que solicitado;
4. Realizar o trabalho com zelo e diligência, cumprindo as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
6. Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento.

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 21 de 24

NORMA XXXVII

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. A Instituição não se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes tragam consigo, não aceitando à sua guarda qualquer objeto pessoal ou de valores.

NORMA XXXVIII

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação de serviços em CENTRO DE DIA em casos devidamente justificados;
2. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 20% quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA XXXIX

Contrato

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual, (afeto ao serviço administrativo);
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, elaborando-se uma Adenda ao Contrato.

NORMA XL

Cópia de documentos pessoais

Para efeitos de elaboração do processo individual do cliente e dando cumprimento à NORMA VI do presente Regulamento, bem como para celebração do Contrato de Prestação de Serviços, o cliente e/ou representante legal aceita disponibilizar os seus documentos pessoais e fotocopiar os necessários, sendo disso dado conhecimento ao mesmo e por ele autorizado.

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 22 de 24

NORMA XLI

Arbitragem de Consumo

Em caso de litígio os outorgantes podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígio de consumo CNIACC- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

NORMA XLII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

- 1.Se, por iniciativa do cliente a prestação de serviços for suspensa, este deverá informar a Instituição com a antecedência mínima de um mês, cabendo-lhe o pagamento da comparticipação referente ao mês em curso. Se este período não for respeitado, para além deste pagamento, fica obrigado ao pagamento da comparticipação correspondente a uma mensalidade.
- 2.No caso de falecimento do cliente, a comparticipação mensal paga nesse mês, reverterá a favor da Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias.
- 3.A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.
- 4.Se a prestação de serviços for suspensa por imperativo legal alheio à decisão da Instituição, esta garantirá os serviços mínimos de fornecimento da alimentação, sempre que tal seja possível e autorizado. Cabe ao cliente o direito de rescindir o contrato de prestação de serviços, com efeitos imediatos.

NORMA XLIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição sempre que desejado. Dispõe ainda de livro de reclamações online.

NORMA XLIV

Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 23 de 24

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLV

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do CENTRO DE DIA, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XLVI

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão resolvidas pela Direção, sendo emitida uma Ordem de Serviço.

NORMA XLVII

Disposições Complementares

1. Se o cliente adoecer ou sofrer acidente durante a estadia na Instituição, tal facto será comunicado à família ou seu representante legal, que acompanhará o cliente sempre que a situação o justifique.

	Regulamento Interno de Funcionamento Centro de Dia	RI.CD.06
		Página 24 de 24

2. Todas as ausências do cliente na Instituição devem ser comunicadas à IPSS com antecedência, quando previsível ou no imediato em todas as outras situações.
3. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respectiva inscrição.
4. Consideram-se faltas devidamente justificadas a doença, acidente, férias e outras acordadas com a Instituição.
5. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio involuntário de tudo o que o cliente possa trazer, nomeadamente dinheiro, telemóveis, acessórios, assim como próteses visuais, auditivas e outras, etc.
6. Os clientes pagarão um suplemento para comparticipação das despesas de transporte, de acordo com tabela a deferir anualmente pela Direção, afixada em lugar visível na Instituição e anexa ao presente regulamento.
7. A Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias só acompanha os seus clientes em deslocações relativas a situações de saúde, na estrita impossibilidade da família ou do próprio o fazer por si só, estando este acompanhamento sujeito a pagamento complementar, cuja tabela se encontra afixada em local bem visível na Instituição e anexada ao presente regulamento.
8. Os clientes que não frequentem o CENTRO DE DIA por um período superior a 15 dias, por motivo de doença devidamente justificada ou férias terão uma redução de 20% na mensalidade.

NORMA XLVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Março de 2023.

A Direcção da IPSS

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias, com a Resposta Social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, licenciado através do alvará n.º 9/2013 emitido em 17 de Janeiro de 2013, pela Câmara Municipal de Alcobaça, pertencente à Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias, com Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 1/10/2013, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e que se rege pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova estatutos de IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, republicada pela Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho – Critérios, regras e formas de cooperação;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, alterada pela Portaria nº 349/2023, de 13 de novembro – Define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC, nomeadamente Circular n.º 4, de 16/12/2014 e Circular n.º 5, de 23/12/2014;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 2 de 24

- h) Compromisso de Cooperação Para o Setor Social Solidário;
- i) Lei n.º 30/2013 de 8 de maio – Lei de Bases da Economia Social;
- j) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- k) Portaria n.º 100/2017 de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- l) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07/11 e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/06 – Livro de Reclamações;
- m) Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- n) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- o) RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados)- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - 1.1. Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
 - 1.2. Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de exceção devidamente justificada;
 - 1.3. Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.
2. Constituem objetivos da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:
 - a) Proporcionar serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
 - b) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - c) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 3 de 24

- d) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- e) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- h) Promover o envolvimento e competências da família.
- i) E ainda, de acordo com cada caso:
- j) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- k) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- n) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida.

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - 1.1. Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - 1.2. Cuidados de higiene;
 - 1.3. Cuidados médicos e de enfermagem, com a colaboração de um médico de clínica geral e de um enfermeiro;
 - 1.4. Administração de fármacos, quando prescritos;
 - 1.5. Lavagem e tratamento da roupa;
 - 1.6. Higiene dos espaços;
 - 1.7. Apoio técnico ao nível psico-social;
 - 1.8. Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
 - 1.9. Apoio no desempenho das atividades de vida diária.
2. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS deve permitir:

2.1. Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;

2.2. A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente.

3. A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

3.1. Apoio nos transportes, de acordo com o Plano de Atividades e mediante pagamento suplementar a analisar individualmente pela Direção;

3.2. Acompanhamento em deslocações ao exterior na vila de Pataias; mediante pagamento suplementar a analisar individualmente pela Direção;

3.3. Cuidados de imagem;

3.4. Acompanhamento e transporte a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico, na total impossibilidade da família o fazer e mediante pagamento suplementar deliberado anualmente pela Direção e afixado em local visível;

3.5. Terapia Ocupacional.

4. As actividades/serviços sujeitos a pagamento suplementar, são deliberadas anualmente pela Direção e encontram-se descriminados em documento próprio, afixado em local visível e anexado ao presente Regulamento.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão na ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS:

1. Residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição;
2. Necessidade expressa pelo cliente;
3. Não se encontrar na vida ativa;
4. Estar enquadrado nas condições referidas no n.º 1 da NORMA III.

NORMA VI

Inscrição

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 5 de 24

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente e medicação prescrita;
 - 1.6. Boletim de vacinas actualizado do cliente, quando solicitado;
 - 1.7. Comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - 1.8. Comprovativos das despesas do cliente e do agregado familiar, com alojamento, saúde, transportes e despesas com familiares alojados em ERPIs;
 - 1.9. Declaração assinada pelo cliente, ou seu representante legal, em como autoriza o tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente.
2. As inscrições podem ser efetuadas, em dias úteis, mediante marcação prévia de dia e hora para o efeito, junto da equipa técnica.
3. A ficha de inscrição (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no ponto 1, deverão ser entregues no momento em que o cliente formaliza a inscrição.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Insuficiência de recursos económicos; 20%
2. Situações de emergência social; 20%
3. Idoso que tenha o cônjuge apoiado pela Instituição; 15%
4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários; 15%
5. Isolamento pessoal e social; 10%
6. Residência na área geográfica da Resposta Social; 8%
7. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente; 8%
8. Idade do cliente (indexado à idade de reforma vigente, dando-se prioridade ao mais idoso); 4%

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 6 de 24

9. A prioridade da admissão decorrerá da conjugação dos vários critérios e só em caso de empate funcionará a antiguidade de sócio na ABEOTLP.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, ao cliente e/ ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, nomeadamente o Regulamento Interno de Funcionamento, a Tabela de Comparticipação Familiar e Tabela de Mensalidades.
2. O pedido de admissão é analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, e quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção da Instituição.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 7 dias.
5. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No acto da admissão é devido o seguinte pagamento: comparticipação familiar relativa ao mês em curso.
8. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de contacto presencial ou telefónico.
9. A lista de espera respeita os critérios de prioridade definidos na Norma VII.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de um mês;
2. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o cliente;

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 7 de 24

- b) Apresentação dos outros clientes;
 - c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
 - d) Apresentar o programa de atividades da ERPI;
 - e) Informar dos instrumentos de participação dos clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - g) Recordar os aspetos mais significativos do Regulamento Interno de Funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - h) Elaborar a lista de pertences do cliente;
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente/representante legal, de rescindir o contrato.

NORMA X

Alojamento

1. O alojamento, conforme as disponibilidades à data do internamento, será, sempre que possível, em quartos duplos e só, excepcionalmente, em quarto individual, procurando agrupar-se os clientes de forma a conseguir-se um ambiente acolhedor e de bem-estar.
2. Tratando-se de casais, serão alojados, sempre que possível, no mesmo quarto, com duas camas.
3. Ocorrendo o falecimento de um dos cônjuges, o sobrevivente poderá ser transferido para outra instalação adequada à sua nova situação.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação do cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma e onde consta Boletim de vacinas do cliente e Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e medicação prescrita;
 - g) Plano Individual de Cuidados (PIC);

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 8 de 24

- h) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - i) - Declaração de autorização da informatização dos dados pessoais do cliente e do representante legal;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
 - k) Cópia dos seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente/ representante legal;
 - Cartão de Contribuinte do cliente/ representante legal;
 - Cartão de Utente do cliente;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - Documentos comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
 - Documentos comprovativos de despesas do cliente e do agregado familiar;
 - l) Ficha de Inscrição;
 - m) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
 - n) Relação de Bens do residente;
 - o) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - p) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
 - q) Plano Individual.
2. O Processo Individual do cliente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XII

Lista de Espera

1. Se não for possível a admissão do cliente aquando da sua inscrição por inexistência de vagas, o mesmo ficará em lista de espera, sendo informado da posição que ocupa e da forma como a selecção será feita para admissão, submetendo-se aos critérios de posicionamento na mesma:
 - a) Ponderação dos critérios de admissão na Resposta Social;
 - b) Vagas existentes na Resposta Social para a qual o cliente se inscreve.
2. A Organização, de doze em doze meses, procede à actualização da lista de candidatos, retirando desta aqueles que já não estejam interessados em continuar a integrá-la. Os critérios para retirada da lista de espera são:
 - a) Anulação da inscrição por parte do cliente e/ou representante legal;
 - b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da Resposta Social;
 - c) Não contactável no período de doze meses;

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 9 de 24

d) Falecimento.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS está sediada na Rua Nossa Sra. da Vitória, nº 122, Pataias e as suas instalações são compostas por:

- a) Vinte quartos, sendo 16 duplos e 4 individuais, todos com casa de banho individual; uma receção; um refeitório; uma sala de convívio; uma sala de terapia ocupacional; dois sanitários para clientes; uma copa com sala de estar; uma sala de reflexão; um sanitário para visitantes; uma sala de banho assistido; um cabeleireiro; uma cozinha; uma dispensa; uma sala de arrumos; duas rouparias; uma área de sujos; uma secretaria; uma sala de reuniões; um gabinete de direcção técnica; um gabinete técnico; um gabinete médico; dois gabinetes de enfermagem; uma sala de descanso para colaboradores e dois sanitários; dois balneários para colaboradores, uma lavandaria e uma garagem.
- b) Os quartos destinam-se ao descanso dos clientes e são de acesso restrito.

NORMA XIV

Horário de Funcionamento

1. A Resposta Social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS funciona ininterruptamente, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, incluindo fins-de-semana e feriados.

NORMA XV

Horário de Visitas

1. As visitas dos familiares e amigos dos clientes podem ser feitas entre as 14:00H e as 18:00H, depois de se fazer anunciar junto dos colaboradores de serviço.
2. O horário de visitas será afixado em lugar visível.

NORMA XVI

Horário das entradas e saídas do Cliente

1. Sempre que o cliente pretenda ausentar-se do estabelecimento deve comunicar antecipadamente esse facto à Directora Técnica, sendo elaborado um termo de responsabilidade que será assinado pelo próprio ou pelo seu representante legal.
2. Sempre que os clientes vão passar fins-de-semana, férias ou feriados com os familiares, estes devem informar antecipadamente a equipa técnica, a fim de se proceder à preparação da medicação e roupa pessoal.
3. As saídas temporárias dos clientes da Estrutura Residencial, obedecem às seguintes condições:
 - 3.1 As saídas só serão permitidas quando devidamente autorizadas pela Directora Técnica e/ou pelo representante legal pelo seu internamento (o signatário do contrato). Neste último caso, o representante legal deverá informar por escrito, a identificação das pessoas que acompanham o cliente;
 - 3.2 Assume toda a responsabilidade civil e outras sobre o cliente, enquanto este se encontrar ausente da Instituição, quem assinar o termo de responsabilidade. No caso de serem acompanhados pela Ajudante de Acção Directa, a mesma será responsável pelos clientes;
 - 3.3 Quando se verificarem saídas dos clientes, acompanhados com os familiares ou outros, deverão aqueles retomar à Estrutura Residencial até às 21:30H de modo a não importunar o descanso dos outros clientes, caso contrário a entrada do cliente só ocorrerá no dia seguinte depois das 08:00H, salvo situações de excepção devidamente justificadas.

NORMA XVII

Hora de amanhecer e de silêncio

1. A hora de acordar ocorre a partir das 6:00H.
2. O recolhimento dos residentes, bem com o cessar das actividades e mecanismos de som, que possam originar ruído ou prejudicar o sossego da ERPI, tem de consumir-se impreterivelmente até às 22:00H.
3. Durante o período de descanso não é permitido a perturbação do silêncio, nomeadamente por recurso ao uso nos quartos de rádio, televisores, etc.

NORMA XVIII

Cálculo do Rendimento

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 11 de 24

RC= RA/12 - D

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente

RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) 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;
- b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- c) 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.
- d) 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%.
- e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)

3. 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;
- b) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 12 de 24

- c) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- d) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

3.1 Para além das despesas referidas em 3 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

3.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas a), b), c) e d) do n.º 3, é estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar, equivalente ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA XIX

Tabela de Comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal na ERPI para clientes abrangidos por Acordo de Cooperação, determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento do cliente, variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do cliente;
2. À despesa referida em b) do n.º 3 da Norma XVIII é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor a Direção informará o cliente ou seu representante legal com a antecedência mínima de um mês;
7. À comparticipação apurada nos termos do n.º1 desta NORMA, pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respetivo recibo, de forma individualizada. A comparticipação dos descendentes ou outros familiares corresponderá à diferença entre o somatório da comparticipação do cliente e a comparticipação da segurança social, e o valor de referência estabelecido pelo Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário para o ano em curso.

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 13 de 24

8. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o n.º de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação. A prova de rendimentos é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios.

9. Relativamente aos clientes da Estrutura Residencial para Idosos que se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, o somatório de todas as comparticipações (cliente, segurança social e familiar) não pode exceder o produto do valor de referência estabelecido pelo Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário, para o ano em curso, pelo número de clientes em Acordo de Cooperação, acrescido de 15%.

10. Relativamente aos clientes da Estrutura Residencial para Idosos que não se encontram abrangidos por Acordo de Cooperação, é definida anualmente pela Direção, a Tabela de Mensalidades, não podendo, em qualquer circunstância, ser recusada a celebração/revisão do Acordo de Cooperação para esses clientes.

NORMA XX

Revisão da Comparticipação Familiar

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e no grau de dependência do cliente.

NORMA XXI

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação do mês em curso é efectuado no seguinte período: de 1 a 10 na Secretaria da Instituição.
2. Sempre que a data limite de pagamento não seja respeitada haverá um acréscimo de 10% sobre o valor da mensalidade.
3. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 60 dias no pagamento das comparticipações, a continuação da frequência do cliente no estabelecimento será objecto de análise pela Direcção e tomada a decisão que se avistar mais conveniente para ambas as partes.

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 14 de 24

4. Todos os débitos serão exigidos pela IPSS através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva.
5. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado previamente, à sua realização.
6. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.
7. Quando a admissão se efectuar a partir do dia 15 do mês, o cliente pagará 50% do montante mensal calculado. Se a admissão se efectuar na primeira quinzena do mês, independentemente do dia, haverá lugar ao pagamento da totalidade da comparticipação mensal calculada;
8. No montante da comparticipação familiar, não estão contempladas as despesas com consultas de especialidade de âmbito privado, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, medicamentos, e outros consumíveis, por exemplo, fraldas, sacos de urina, algalias entre outros. Estas despesas serão suportadas pelo cliente. Estão excluídas ainda da mensalidade, eventuais danos provocados pelo cliente, outras dívidas contraídas na Instituição e despesas de funeral em caso de falecimento.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXII

Alimentação

1. A Alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde do cliente;
2. As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas;
3. As ementas poderão sofrer eventuais alterações se tal se justificar;
4. Salvo motivo de força maior, o horário das refeições é o seguinte:
 - a) Pequeno-almoço – 9:00 horas
 - b) Almoço – 12:00 horas
 - c) Lanche – 16:00 horas
 - d) Jantar – 19:00 horas
 - e) Ceia – 21:30 horas
5. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica e poderão originar encargos suplementares a suportar pelos clientes.
6. As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 15 de 24

7. Não é permitida a entrada de quaisquer alimentos sem autorização médica e supervisão da Diretora Técnica.

NORMA XXIII

Cuidados de Higiene

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

NORMA XXIV

Tratamento da Roupa de Uso Pessoal do Cliente

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

NORMA XXV

Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pela ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS constam do 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 aos clientes e/ou família;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

NORMA XXVI

Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

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

NORMA XXVII

Cuidados de Enfermagem, e Acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados de Enfermagem são da responsabilidade da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS;

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 16 de 24

2. Aos clientes tem que ser facultado o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos clientes;
3. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência ou total indisponibilidade, por colaboradores da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS, mediante pagamento suplementar, cuja tabela se encontra afixada em local visível e anexa ao presente Regulamento;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXVIII

Administração de Fármacos

A ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS assegura a administração da medicação prescrita.

NORMA XXIX

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia do Cliente

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andadores, óculos e outros) a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXX

Passeios ou Deslocações

1. Os valores das comparticipações familiares dizem respeito às actividades normais da Instituição previstas nos serviços prestados, não incluindo outro tipo de actividades de carácter extraordinário, como passeios, visitas a monumentos, exposições ou outras.
2. Em caso de assistência hospitalar não urgente, inspecções médicas, consultas externas e outros assuntos pessoais referentes ao cliente, é da competência do seu responsável legal a sua deslocação;
3. Sempre que se verifique a impossibilidade do responsável acompanhar o cliente, a instituição assegura o transporte e respectivo acompanhamento. No entanto, será debitado ao cliente o valor deste serviço, cuja tabela se encontra afixada em local visível na Instituição.
 - a. Nos casos em que ocorra hospitalização do cliente, o responsável legal será de imediato informado, em ordem a assegurar o seu acompanhamento durante o período de internamento.

NORMA XXXI

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 17 de 24

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. À data de admissão, o cliente deve fazer-se acompanhar das roupas, agasalhos, calçado, bem como dos utensílios e objectos destinados ao seu uso pessoal.
 - 1.1. Será elaborado uma listagem, denominada “Relação de Bens do Cliente”, identificando os bens pessoais que o mesmo traz para a ERPI e que entregará à guarda da Instituição, ficando uma cópia em poder do Representante Legal do cliente e outra no Processo Individual do cliente.
 - 1.2. Sempre que o residente solicite qualquer um dos seus bens, cabe à Ajudante de Acção Directa providenciar o mesmo, mediante registo e assinatura (quando possível) do residente e da própria.
2. A Direcção da Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objectos do cliente, que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda.
3. Na saída definitiva do cliente, todos os seus pertences, devidamente inventariados, serão entregues a quem demonstrar esse direito após liquidação de eventuais débitos existentes.
4. Sempre que ocorra um óbito, os bens que se encontrem à data do falecimento do cliente na posse do residente, serão discriminados em lista a elaborar, denominada “Espólio”, que será assinada pela Directora Técnica e por outro elemento/colaborador da Instituição. O espólio será entregue aos legítimos herdeiros/representantes legais, após liquidação de eventuais dívidas à Instituição, ficando uma cópia daquele no processo.
5. Caso a família do cliente, pretenda entregar os seus bens ou valores à Instituição, só poderá fazê-lo através de doação ou testamento.

NORMA XXXII

Não reclamação de Bens do Cliente

Os bens e valores dos clientes que não forem reclamados pelos seus herdeiros ou seus representantes legais no prazo de 60 dias a contar da data do seu falecimento, reverterem a favor da Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias.

NORMA XXXIII

Gestão dos Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direcção da Instituição é acordada 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 Técnico responsável, em documento próprio;

3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:

- a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
- b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues;

4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXXIV

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 (d direcção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar), formação académica e o conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XXXV

Direcção Técnica

1. A Direcção Técnica da ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS compete a um técnico, nos termos da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica a designar para o efeito em caso de necessidade.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXVI

Direitos do Cliente

São direitos do cliente:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua privacidade;
2. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados para a cobertura das suas necessidades;

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 19 de 24

3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
5. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
6. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Dispor de uma alimentação adequada e adaptada à sua situação de saúde;
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. Ter assegurada a inviolabilidade da correspondência;
11. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
12. Ter assegurada a articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXXVII

Deveres do Cliente

São deveres do cliente:

1. Respeitar os regulamentos e as normas instituídas em vigor, não tomando atitudes que ponham em causa o normal funcionamento da ERPI.
2. Tratar com dignidade/ educação os dirigentes da Associação, os colaboradores e os restantes clientes que se relacionem com a Instituição;
3. Colaborar com a equipa da ERPI na medida dos seus interesses e capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
4. Prestar todas as informações com lealdade e veracidade à Instituição, sempre que solicitadas;
5. Efectuar o pagamento da comparticipação mensal definida até à data limite de pagamento;
6. Comunicar à Directora Técnica qualquer pretensão à alteração do serviço;
7. Informar a Instituição da prescrição de qualquer medicamento que seja efectuada;
8. Zelar pela boa conservação e utilização dos bens e instalações utilizados, pelo cliente pertencentes à ABEOTLP;
9. Respeitar o horário dos serviços;
10. Providenciar roupa, objectos pessoais e material de higiene e limpeza, e corresponder à sua entrega sempre que solicitado.

NORMA XXXVIII

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 20 de 24

Direitos do Representante Legal do Cliente

São direitos dos representantes legais do cliente:

1. Participarem na realização do Plano Individual;
2. Participarem em determinadas actividades ou eventos da ERPI;
3. Serem informados da evolução e ocorrências que envolvam os seus tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na sua integração e reabilitação;
4. Solicitarem informação relativa ao seu tutelado.

NORMA XXXIX

Deveres do Representante Legal do Cliente

São deveres dos representantes legais do cliente:

1. Promover uma relação assídua com o seu tutelado e com a ERPI, de modo a manter e reforçar os vínculos relacionais;
2. Colaborar espontaneamente com o Lar, prestando todas as informações que considerem úteis para o bem-estar do cliente, nomeadamente no que respeita a hábitos, cuidados de saúde, medicamentos e alimentação;
3. Comunicar à Directora Técnica, com a antecedência de 30 dias, eventuais alterações nos dados constantes no contrato de prestações de serviços, celebrado com o Lar, nomeadamente alteração de endereço ou impossibilidade de qualquer um dos signatários continuar responsável pelo cliente;
4. Respeitar os clientes, colaboradores e elementos da Direcção da Instituição;
5. Assumir os deveres do cliente pelo qual são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis.

NORMA XL

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

1. Ver respeitadas as normas de funcionamento da Instituição;
2. Receber, atempadamente, as participações familiares;
3. Ver respeitado o horário de funcionamento da Instituição;
4. Assegurar que o cliente ou representante legal não pratica qualquer acto donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o seu nome.
5. Decidir sobre as lacunas e dúvidas de interpretação do presente regulamento e sempre que necessário alterá-lo, por recurso às normas legais aplicáveis.

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 21 de 24

NORMA XLI

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

1. Assegurar o cumprimento dos direitos do cliente e o acesso ao presente Regulamento;
2. Proceder à admissão de clientes de acordo com os critérios definidos no Regulamento;
3. Formalizar a prestação de serviços através de um contrato com o cliente/representante legal;
4. Elaborar o Plano Anual de Actividades e garantir o cumprimento do mesmo;
5. Prestar com qualidade os serviços disponíveis;
6. Elaborar o Plano Individual do cliente;
7. Apoiar a integração do cliente em ERPI;
8. Apoio psico-social.

NORMA XLII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. Se o cliente solicitar a interrupção da prestação de serviços, apresentando uma justificação para o efeito, a mesma será aceite por um período máximo de dois meses. Durante este período o cliente fica obrigado a pagar 60% da comparticipação que lhe tinha sido previamente atribuída.
2. O cliente tem direito a uma redução de 10% no valor da mensalidade em caso de ausência por doença devidamente comprovada ou gozo de férias que exceda 15 dias consecutivos.

NORMA XLIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, aquando da admissão do cliente.

NORMA XLIV

Cópia de documentos pessoais

Para efeitos de elaboração do processo individual do cliente e dando cumprimento à NORMA VI do presente Regulamento, bem como para celebração do Contrato de Prestação de Serviços, o cliente e/ou representante legal aceita disponibilizar os seus documentos pessoais e fotocopiar os necessários, sendo disso dado conhecimento ao mesmo e por ele autorizado.

NORMA XLV

Arbitragem de Consumo

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 22 de 24

Em caso de litígio os outorgantes podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígio de consumo CNIACC- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

NORMA XLVI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Se, por iniciativa do cliente a prestação de serviços for suspensa, este deverá informar a Instituição com a antecedência mínima de um mês, cabendo-lhe o pagamento da comparticipação referente ao mês em curso. Se este período não for respeitado, para além deste pagamento, fica obrigado ao pagamento da comparticipação correspondente a uma mensalidade.
2. No caso de desistência de qualquer cliente, só excepcionalmente e se não existirem pedidos em lista de espera, poderá ser readmitido, após análise da situação pela Directora Técnica.
3. No caso de falecimento ou saída/desistência do cliente, a comparticipação mensal paga nesse mês, reverterá a favor da Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias.

NORMA XLVII

Falecimento

1. Em caso de falecimento de um residente, será o facto dado a conhecer à família que, logo que possível e no prazo máximo de 24 horas, deverá providenciar a remoção do corpo a expensas suas. Caso não o façam, ou não existam familiares ou responsáveis pelo residente, será a Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias a encarregar-se do funeral, ficando o corpo no cemitério disponível da freguesia mais perto da ERPI.
2. Se qualquer pessoa da família, amigo ou outrem, ou por anterior vontade do residente, pretender que o corpo seja sepultado noutro cemitério, deverão os interessados assumir as despesas decorrentes do facto, declinando a Instituição toda e qualquer responsabilidade deste facto.

NORMA XLVIII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado. Possui ainda livro de reclamações online.
2. As eventuais reclamações quanto ao funcionamento da ERPI ou quanto aos actos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar poderão ser apresentadas directamente à Directora Técnica, se o residente ou seu representante legal assim o entender, que resolverá os casos que se enquadrarem no âmbito das

	Regulamento Interno de Funcionamento Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas	RI.ERPI.07
		Página 23 de 24

suas competências, ou os apresentará superiormente se excederem a sua competência ou se, pela sua gravidade, for entendido ser esse o procedimento adequado.

3. Querendo formular reclamação, o cliente e/ou representante legal, será informado por escrito, no prazo máximo de um mês, sobre a decisão tomada em relação à mesma e os procedimentos adotados para a sua resolução.

4. O cliente e/ou representante legal poderão apresentar as suas sugestões utilizando para este efeito a caixa de sugestões disponível na recepção ou ainda, através de correio ou e-mail.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLIX

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 os clientes ou seus representantes legais 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 L

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária/gestora do estabelecimento/ serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.
2. Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão resolvidas pela Direcção, sendo emitida uma Ordem de Serviço.

NORMA LI

Disposições Complementares

1. Se o cliente adoecer ou sofrer acidente detectado pelo serviço, tal facto será comunicado à família ou seu representante legal, que acompanhará o cliente sempre que a situação o justifique.

2. Todas as ausências do cliente devem ser comunicadas à IPSS com antecedência, quando previsível ou no imediato em todas as outras situações.
3. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respectiva inscrição.
4. Consideram-se faltas devidamente justificadas a hospitalização, férias e outras acordadas com a Instituição.
5. Com o intuito de promover e facilitar a articulação fundamental entre a Instituição e a família, a Directora Técnica, está disponível para atender os familiares em horário semanal afixado na recepção, ou noutro horário mediante marcação prévia.

NORMA LII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Setembro de 2024.

A Direcção da IPSS

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 1 de 24

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias, com acordo de cooperação para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO celebrado com o Centro Distrital de Leiria, em 01/12/1994, pertencente à Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho – Critérios, regras e formas de cooperação;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março, republicado pelo 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) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC; nomeadamente Circular n.º 5 de 23/12/2014;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Compromisso de Cooperação Para o Setor Social e Solidário;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 2 de 24

- i) Lei n.º 30/2013 de 8 de maio – Lei de Bases da Economia Social;
- j) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 68/2016, de 3 de novembro – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do sector social e solidário;
- k) Portaria n.º 100/2017, de 7 de março – Regula as normas para alargamento da cooperação com as IPSS;
- l) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07/11 e pelo Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21/06 – Livro de Reclamações;
- m) Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro – Resolução alternativa de litígios de consumo;
- n) Lei n.º 58/2019, de 08 de agosto - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- o) RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados)- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados.

NORMA III

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 3 de 24

- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA IV

Cuidados e Serviços

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento de refeições no domicílio (pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar) e apoio nas refeições (quando necessário), respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Cuidados médicos e de enfermagem (em articulação com os serviços de saúde);
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
	Serviço de Apoio Domiciliário	Página 4 de 24

- a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como a exames complementares de diagnóstico, na estrita impossibilidade do próprio ou da sua família o fazer por si próprio e mediante pagamento suplementar;
 - b) Apoio técnico psicossocial;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados nos dias úteis e aos fins-de-semana.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:

1. Idade igual ou superior a 65 anos, salvo caso excepcionais a considerar, individualmente, após o estudo da Directora Técnica;
2. Residência na área geográfica definida nos Estatutos da Instituição;
3. Estarem enquadrados no nº1 da NORMA III;
4. Necessidade expressa pelo cliente.

NORMA VI

Inscrição

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, e medicação prescrita;
 - 1.6. Boletim de vacinas actualizado do cliente, quando solicitado;
 - 1.7. Documentos comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
	Serviço de Apoio Domiciliário	Página 5 de 24

- 1.8. Documentos comprovativos das despesas do cliente e do agregado familiar, com alojamento, saúde, transportes e despesas com familiares alojados em ERPIs;
- 1.9. Declaração assinada pelo cliente, ou seu representante legal, em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente.
2. As candidaturas podem ser efectuadas, em dias úteis, mediante marcação prévia de dia e hora para o efeito, junto da Directora Técnica ou equipa técnica.
3. A ficha de identificação (disponível na Instituição) e os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues no momento em que o cliente formaliza a inscrição.
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

CrITÉrios de Prioridade na Admissão

São critérios de prioridade na admissão dos clientes:

1. Insuficiência de recursos económicos; 20%
2. Situações de emergência social; 20%
3. Idoso que tenha o cônjuge apoiado pela Instituição; 15%
4. Ausência ou indisponibilidade da família de assegurar os cuidados necessários; 15%
5. Isolamento pessoal/social; 10%
6. Residência na área geográfica da resposta social; 8%
7. Adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente; 8%
8. Idade do cliente (indexado à idade de reforma vigente, dando-se prioridade ao mais idoso); 4%
9. A prioridade da admissão decorrerá da conjugação dos vários critérios e só em caso de empate funcionará a antiguidade de sócio na ABEOTLP.

NORMA VIII

Admissão

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 6 de 24

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir a Direcção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 7 dias.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direcção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No acto da admissão é devido o seguinte pagamento: comparticipação familiar relativa ao mês em curso.
7. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal, através de contacto telefónico, e-mail ou presencialmente.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados 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 do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - 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;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 7 de 24

2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e factores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do cliente consta:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Programação dos cuidados e serviços;
- g) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- h) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- j) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços;
- k) Relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente e medicação prescrita

E ainda a cópia dos seguintes documentos:

- Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do cliente/ representante legal;
- Cartão de Contribuinte do cliente/ representante legal;
- Cartão de Utente do cliente;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente;
- Boletim de Vacinas do cliente, quando solicitado;
- Documentos comprovativos dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
- Documentos comprovativos das despesas do cliente e do agregado familiar;
- Declaração de autorização da informatização dos dados pessoais do cliente e do representante legal;

2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 8 de 24

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

NORMA XI

Lista de Espera

1. Se não for possível a admissão do cliente aquando da sua inscrição por inexistência de vagas, o mesmo ficará em lista de espera, sendo informado da posição que ocupa e da forma como a selecção será feita para admissão, submetendo-se aos critérios de posicionamento na mesma:

- a) Ponderação dos critérios de admissão na Resposta Social;
- b) Vagas existentes na Resposta Social para a qual o cliente se inscreve.

2. Os critérios para retirada da lista de espera são:

- a) Anulação da inscrição por parte do cliente e/ou representante legal;
- b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

A Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias está sediada na Rua Nossa Sra. da Vitória, nº 122, Pataias e as suas instalações são compostas para o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO por cozinha, casa de banho, sanitários, secretaria, sala de reuniões, gabinete de direcção técnica, gabinete técnico, sala para actividades de convívio, sala de descanso para colaboradores, armazém e lavandaria.

NORMA XIII

Horário de Funcionamento

A resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda a sexta-feira entre as 8:30H e as 17:20H, e aos sábados e domingos das 8:30H às 16:30H, encerrando nos feriados estabelecidos por Lei.

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 9 de 24

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento Per Capita

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. 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 carácter temporário), designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 10 de 24

Serviço de Apoio Domiciliário

- 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, diferença 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)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
	Serviço de Apoio Domiciliário	Página 11 de 24

- 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.

5. Este cálculo é efectuado aquando da admissão do cliente, e actualizado no início de cada ano civil pela Direcção, tendo em consideração a taxa de inflação para esse ano ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.

6. Em caso de alteração à comparticipação, será a mesma comunicada por e-mail, contacto telefónico ou presencialmente ao cliente ou ao seu representante legal até 30 dias antes da data da sua aplicação.

7. Sempre que se verifiquem situações de comprovada carência económica a Direcção da Instituição poderá deliberar pela redução da comparticipação familiar ou mesmo pela frequência gratuita do cliente.

8. A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.

9. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

10. Na falta de apresentação da Declaração anual de rendimentos, a Direcção da Instituição cobrará o valor máximo de comparticipação constante da tabela aplicável.

11. No montante da comparticipação familiar, não estão contempladas as despesas com consultas de especialidade de âmbito privado, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, medicamentos, e outros consumíveis, por exemplo, fraldas, sacos de urina, algalias entre outros. Estas despesas serão suportadas pelo cliente. Estão excluídas ainda da mensalidade, eventuais danos provocados pelo cliente ou outras dívidas contraídas na Instituição.

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 12 de 24

Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA XV

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, de acordo com a seguinte tabela:

N.º de serviços	Percentagem
2	40%
3	55%
4	60%
5 ou mais	75%

Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XIV 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;

3. 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 convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;

5. Em caso de alteração à tabela em vigor o cliente ou seu representante legal será informado com 30 dias de antecedência.

NORMA XVI

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 20% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

	Regulamento Interno de Funcionamento Serviço de Apoio Domiciliário	RI.SAD.06
		Página 13 de 24

3. Quando a admissão se efectuar a partir do dia 15 do mês, o cliente pagará 50% do montante mensal calculado. Se a admissão se efectuar na primeira quinzena do mês, independentemente do dia, haverá lugar ao pagamento da totalidade da comparticipação mensal calculada;
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar. Esta actualização tem em conta a taxa de inflação, princípio de equidade e sinais exteriores de riqueza e resulta da aplicação do Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS;
5. Se o cliente prescindir do serviço sem que o mês em curso tenha terminado, não é restituído qualquer valor pago.

NORMA XVII

Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Secretaria da Instituição ou mediante transferência bancária para a Instituição.
2. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.
3. Sempre que a data limite de pagamento não seja respeitada haverá um acréscimo de 10% sobre o valor da mensalidade.
4. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 60 dias no pagamento das comparticipações, a continuação da frequência do cliente no estabelecimento será objecto de análise pela Direcção e tomada a decisão que se avistar mais conveniente para ambas as partes.
5. Todos os débitos serão exigidos pela IPSS através de processo de pagamento voluntário ou coercivo.

CAPÍTULO IV

DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XVIII

Refeições

1. A Alimentação é variada e adequada à idade e estado de saúde do cliente;
2. As ementas são da responsabilidade da Instituição e afixadas semanalmente em local visível, de modo a serem facilmente consultadas; sendo elaboradas com o devido cuidado nutricional;
3. Do mapa semanal de ementas deve ser entregue, antecipadamente, uma cópia ao cliente;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 14 de 24

4. As ementas poderão sofrer eventuais alterações se tal se justificar;
5. O serviço de alimentação consiste na confecção e administração das seguintes refeições:
 - a) Pequeno-almoço;
 - b) Almoço;
 - c) Lanche;
 - d) Jantar.
6. Sempre que se verifique a ausência do cliente no seu domicílio, a prestação de serviço de alimentação será suspenso;
7. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XIX

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.

NORMA XX

Tratamento da Roupa de Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, lençóis e toalhas de banho, exclusivas do cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

NORMA XXI

Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XXII

Atividades de Animação e Socialização

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
	Serviço de Apoio Domiciliário	Página 15 de 24

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de actividades, nas quais os clientes de SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em actividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição, mediante pagamento suplementar;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXIII

Acompanhamento e Transporte a Consultas e Exames Complementares de Diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio cliente;
2. Os clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e só na sua total impossibilidade poderá a Instituição efetuar (de acordo com a disponibilidade dos recursos existentes) o seu acompanhamento, mediante pagamento suplementar;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XXIV

Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andadores e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
	Serviço de Apoio Domiciliário	Página 16 de 24

NORMA XXV

Apoio Psicossocial

O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO disponibiliza apoio psicossocial através do técnico de serviço social ou do psicólogo, de acordo com um estudo individual da situação do cliente.

NORMA XXVI

Administração da Medicação Prescrita

1. A medicação administrada ao cliente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se possível.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA XXVII

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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 em vigor.

NORMA XXVIII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, nos termos do n.º1, do art.º 8 da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica a designar para o efeito.

	Regulamento Interno de Funcionamento Serviço de Apoio Domiciliário	RI.SAD.06
		Página 17 de 24

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIX

Direitos do Cliente

São direitos do cliente:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, 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 contratado;
- 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 pelo mesmo;
- f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades, respeitando o seu Plano Individual;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) Ter assegurada a inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) Ter assegurada a articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

NORMA XXX

Deveres do Cliente

São deveres dos clientes:

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 18 de 24

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- h) Prestar todas as informações com lealdade e veracidade à Instituição, sempre que solicitadas;
- i) Comunicar à Directora Técnica qualquer pretensão à alteração do serviço;
- j) Zelar pela boa conservação e utilização dos bens e instalações utilizados, pelo cliente pertencentes à ABEOTLP.

NORMA XXXI

Direitos do Representante Legal do Cliente

São direitos dos representantes legais do cliente:

1. Participar na realização do Plano Individual;
2. Participar em determinadas actividades ou eventos do Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Ser informado da evolução e ocorrências que envolvam os seus tutelados e cooperar com a Equipa Técnica na sua integração e reabilitação;
4. Solicitar informação relativa ao seu tutelado.

NORMA XXXII

Deveres do Representante Legal do Cliente

São deveres dos representantes legais do cliente:

1. Promover uma relação assídua com o seu tutelado e com o Serviço de Apoio Domiciliário, de modo a manter e reforçar os vínculos relacionais;

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 19 de 24

2. Colaborar espontaneamente com o Serviço de Apoio Domiciliário, prestando todas as informações que considerem úteis para o bem-estar do cliente, nomeadamente no que respeita a hábitos, cuidados de saúde, medicamentos e alimentação;
3. Comunicar à Directora Técnica, com a antecedência de 30 dias, eventuais alterações nos dados constantes no contrato de prestações de serviços, celebrado com o Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente alteração de endereço ou impossibilidade de qualquer um dos signatários continuar responsável pelo cliente;
4. Respeitar os clientes, colaboradores e elementos da Direcção da Instituição;
5. Assumir os deveres do cliente pelo qual são responsáveis sempre que os mesmos sejam inimputáveis.

NORMA XXXIII

Direitos da Instituição

São direitos da Instituição:

- 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 utente 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 utentes, 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) Receber, atempadamente, as comparticipações familiares;
- g) Ver respeitado o horário de funcionamento da Instituição;
- h) Assegurar que o cliente ou representante legal não pratica qualquer acto donde possa resultar prejuízo ou descrédito para o seu nome.

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 20 de 24

Serviço de Apoio Domiciliário

NORMA XXXIV

Deveres da Instituição

São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes 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 qualificações adequadas;
- 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 com qualidade os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- i) Formalizar a prestação de serviços através de um contrato com o cliente/representante legal;
- j) Elaborar o Plano Anual de Actividades e garantir o cumprimento do mesmo.

NORMA XXXV

Direitos do colaborador

São direitos do colaborador:

1. Ser tratado com civismo e honestidade por parte do empregador, superiores hierárquicos, companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. Receber uma retribuição justa e adequada ao seu trabalho, a ser paga com pontualidade e regularidade;
3. Organização do trabalho em condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a realização pessoal;
4. Ter boas condições de higiene e segurança no trabalho, e a ser protegido no caso de acidente de trabalho e doenças profissionais;
5. Repouso e horário, a um limite máximo da jornada de trabalho, ao descanso semanal e a férias periódicas pagas;
6. Estar abrangido pelo Regulamento e o Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

	Regulamento Interno de Funcionamento Serviço de Apoio Domiciliário	RI.SAD.06
		Página 21 de 24

NORMA XXXVI

Deveres do colaborador

São deveres do colaborador:

1. Respeitar e tratar com urbanidade e integridade os clientes, a entidade empregadora, os superiores hierárquicos e os companheiros de trabalho;
2. Respeitar a individualidade de cada cliente assim como os seus hábitos e ritmos de vida;
3. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, avisando o empregador em caso de impossibilidade de comparecimento e justificando os motivos de ausência, sempre que solicitado;
4. Realizar o trabalho com zelo e diligência, cumprindo as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se mostrem contrárias aos seus direitos e garantias;
5. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
6. Contribuir para a optimização da qualidade dos serviços prestados pela instituição e para a melhoria do respectivo funcionamento.

NORMA XXXVII

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. A Instituição não aceita quaisquer bens dos clientes para ficarem à sua guarda.

NORMA XXXVIII

Contrato de Prestação de Serviços

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

NORMA XXXIX

Cópia de documentos pessoais

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 22 de 24

Para efeitos de elaboração do processo individual do cliente e dando cumprimento à NORMA VI do presente Regulamento, bem como para celebração do Contrato de Prestação de Serviços, o cliente e/ou representante legal aceita disponibilizar os seus documentos pessoais e fotocopiar os necessários, sendo disso dado conhecimento ao mesmo e por ele autorizado.

NORMA XL

Arbitragem de Consumo

Em caso de litígio os outorgantes podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígio de consumo CNIACC- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

NORMA XLI

Interrupção dos Serviços por Iniciativa do Cliente

Se o cliente solicitar a interrupção da prestação de serviços, apresentando uma justificação para o efeito, a mesma será aceite por um período máximo de dois meses. Durante este período o cliente fica obrigado a pagar 80% da comparticipação que lhe tinha sido previamente atribuída.

NORMA XLII

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Se, por iniciativa do cliente a prestação de serviços for suspensa, este deverá informar a Instituição com a antecedência mínima de 30 dias, cabendo-lhe o pagamento da comparticipação referente ao mês em curso e rescinde-se o Contrato de Prestação de Serviços. Se este período não for respeitado, para além deste pagamento, fica obrigado ao pagamento da comparticipação correspondente a uma mensalidade.
2. No caso de falecimento do cliente, a comparticipação mensal do mês em curso, reverterá a favor da Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias.
3. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do cliente.
4. Se a prestação de serviços for suspensa por imperativo legal alheio à decisão da Instituição, esta garantirá os serviços mínimos adequados às necessidades do cliente, sempre que tal seja possível e autorizado. Cabe ao cliente o direito de rescindir o contrato de prestação de serviços, com efeitos imediatos.

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 23 de 24

NORMA XLIII

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Instituição sempre que desejado pelo cliente e/ou familiar. Dispõe ainda de livro de reclamações online.

NORMA XLIV

Livro de Registo de Ocorrências

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais das semanas, à Direção Técnica por parte dos ajudantes de acção direta e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLV

Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA XLVI

Integração de Lacunas

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

	Regulamento Interno de Funcionamento	RI.SAD.06
		Página 24 de 24

2. Todas as omissões deste regulamento, desde que não legisladas pela Entidade da Tutela, serão resolvidas pela Direcção, sendo emitida uma Ordem de Serviço.

NORMA XLVII

Disposições Complementares

1. Se o cliente adoecer ou sofrer acidente detectado pelo serviço, tal facto será comunicado à família ou seu representante legal, que acompanhará o cliente sempre que a situação o justifique.
2. Todas as ausências do cliente devem ser comunicadas à IPSS com antecedência, quando previsível ou no imediato em todas as outras situações.
3. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respectiva inscrição.
4. Consideram-se faltas devidamente justificadas a hospitalização, férias e outras acordadas com a Instituição.
5. Os clientes pagarão um suplemento para comparticipação das despesas de transporte, de acordo com tabela a deferir anualmente pela Direcção, afixada em local bem visível na Instituição e anexada ao presente Regulamento.
6. A Associação de Bem Estar e Ocupação de Tempos Livres de Pataias só acompanha os seus clientes em deslocações relativas a situações de saúde, na estrita impossibilidade da família ou do próprio o fazer por si só, estando este acompanhamento sujeito a pagamento complementar, cuja tabela se encontra afixada em local bem visível na Instituição e anexada ao presente Regulamento.
7. Os clientes que não frequentem o SAD por um período superior a 15 dias, por motivo de doença devidamente justificada ou férias terão uma redução de 20% na mensalidade.

NORMA XLVIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em 01 de Março, de 2023.

A Direcção da IPSS