



# REGULAMENTO INTERNO

## Residência Autónoma

2019

## Índice

### Capítulo I – Disposições Gerais

- **Artigo 1.º** - Âmbito de Aplicação
- **Artigo 2.º** - Legislação Aplicável
- **Artigo 3.º** - Objetivos do Regulamento
- **Artigo 4.º** - Objetivos do Serviço
- **Artigo 5.º** - Serviços Prestados

### Capítulo II – Processo de Admissão dos Clientes

- **Artigo 6.º** - Condições de Admissão
- **Artigo 7.º** - Candidatura
- **Artigo 8.º** - Critérios de Priorização dos Candidatos
- **Artigo 9.º** - Seleção e Admissão
- **Artigo 10.º** - Acolhimento
- **Artigo 11.º** - Processo Individual do Cliente
- **Artigo 12.º** - Lista de Espera

### Capítulo III – Instalações e Regras de Funcionamento

- **Artigo 13.º** - Instalações
- **Artigo 14.º** - Horário de Funcionamento
- **Artigo 15.º** - Entradas e Saídas de Visitas e clientes
- **Artigo 16.º** - Comparticipação Familiar
- **Artigo 17.º** - Pagamento da Comparticipação Familiar Mensal
- **Artigo 18.º** - Direção Técnica
- **Artigo 19.º** - Quadro de Pessoal

### Capítulo IV – Direitos e Deveres

- **Artigo 20.º** - Direitos dos Clientes
- **Artigo 21.º** - Deveres dos Clientes
- **Artigo 22.º** - Direitos dos Representantes Legais
- **Artigo 23.º** - Deveres dos Representantes Legais
- **Artigo 24.º** - Direitos da Cerciespinho
- **Artigo 25.º** - Deveres da Cerciespinho
- **Artigo 26.º** - Contrato
- **Artigo 27.º** - Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente
- **Artigo 28.º** - Cessaçã o da Prestação de Serviços
- **Artigo 29.º** - Rescisão da Prestação de Serviços
- **Artigo 30.º** - Modalidades de participação de familiares/representantes e ou voluntários
- **Artigo 31.º** - Atuação em Situação de Emergência
- **Artigo 32.º** - Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação dos Clientes
- **Artigo 33.º** - Depósito e Guarda de Bens

### Capítulo V – Disposições Finais

- **Artigo 34.º** - Livro de Reclamações
- **Artigo 35.º** - Alterações ao Regulamento
- **Artigo 36.º** - Integração de Lacunas
- **Artigo 37.º** - Disposições Complementares
- **Artigo 38.º** - Entrada em Vigor

## REGULAMENTO INTERNO DA RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

### CAPÍTULO I -DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1.º

##### Âmbito de Aplicação

Este regulamento destina-se a Residência Autónoma "Ponto de Partida", pertencente à Cerciespinho, Instituição Particular de Solidariedade Social, com Acordo de Cooperação para esta resposta social, celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, em 20/04/2012, e rege-se pelas seguintes normas.

#### Artigo 2.º

##### Legislação Aplicável

Esta Residência Autónoma rege-se igualmente pelo estipulado:

- a) Portaria 196-A/2015 de 1 de julho, alterada pela Portaria 296/16 de 28 de novembro - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.
- b) Portaria nº 59/2015 de 2 de Março - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do lar Residencial e Residência Autónoma.
- c) Decreto-Lei nº 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.
- d) Acordo de Cooperação em vigor.
- e) Legislação que venha a substituir as leis e normativos em vigor.

#### Artigo 3.º

##### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos e cumprimento de deveres dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Residência Autónoma.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.
4. Divulgar e assegurar o cumprimento da missão, missão e valores da organização. É a missão da organização que define toda a atuação e finalidade da intervenção realizada. Os valores orientam os

comportamentos de todos os envolvidos na ação diária, também regulada pelo ideal da qualidade e abrangência dos serviços e fundamentalmente pela construção da mudança social. Estes 3 vetores articulam-se em torno do/a cliente, das suas necessidades, expectativas, dos seus direitos, da sua participação na comunidade e conseqüente qualidade de vida.

- a) **Missão:** Promover a cidadania e a qualidade de vida de pessoas com deficiência e incapacidade ou em situação de exclusão social, fornecendo serviços de qualidade.
- b) **Visão:** Ser reconhecida na comunidade pela qualidade e abrangência dos serviços e pela construção da mudança social
- c) **Valores:** As pessoas, os resultados, a inovação, a cooperação e a igualdade.

#### Artigo 4.º

##### Objetivo do Serviço

1. A residência autónoma destina-se a pessoas com deficiência e incapacidades que, mediante apoio, possuem capacidade de viver de forma autónoma e tem como objetivo proporcionar ao residente igualdade de oportunidades facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais.

#### Artigo 5.º

##### Serviços Prestados

1. A Residência Autónoma assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1. Disponibilizar alojamento e apoio residencial, temporário ou permanente, mediante a avaliação da necessidade e a existência de vaga.
- 1.2. Apoio no cumprimento dos planos individuais de medicação.
- 1.3. Planeamento e acompanhamento a consultas médicas serviços de enfermagem e outros cuidados de saúde, com vista à autonomização dos clientes nestas atividades.
- 1.4. Alimentação, cuidados de higiene pessoal e limpeza das instalações, com vista à autonomização dos clientes nestas atividades.
- 1.5. Alimentação adequada às necessidades dos residentes.

- a) A ementa constará em mapa, o qual é elaborado semanalmente pelo Coordenador e pelos clientes e afixado.
- b) Serão elaboradas dietas desde que seja prescrita e apresentada declaração médica que comprove essa necessidade.

- c) As refeições serão confeccionadas pelos próprios clientes com apoio e supervisão dos ajudantes de ação direta. Em função do desenvolvimento individual serão apoiados no planeamento e preparação das mesmas.
- d) As refeições são servidas na sala de jantar no seguinte horário, podendo ser flexibilizado em função das circunstâncias específicas dos clientes, nomeadamente durante os dias úteis: pequeno-almoço (8:00 horas); reforço da manhã; almoço (12:30 horas); reforço da tarde e jantar (20:00 horas).
- 1.6. Animação, recreação e ocupação, com vista à autonomização dos clientes nestas atividades.
- 1.7. Intervenção terapêutica e atividades de reabilitação, quando necessário.
- 1.8. Produtos de apoio necessários à segurança e à melhoria das condições de prestação de cuidados de higiene, alimentação e outros, quando necessário.
- 1.9. Atividades promotoras da inclusão social e profissional em função das potencialidades dos clientes.
- 1.10. Elaboração de um Plano de Desenvolvimento Individual, constituído pelas áreas de intervenção, objetivos, indicadores e metas, tendo em conta as necessidades específicas e potenciais dos clientes.
2. Sempre que ocorrerem alterações aos serviços contratualizados, será revisto o contrato e efetuada a respetiva adenda.
3. Passeios ou Deslocações
- 3.1. As autorizações de saídas para exterior serão dadas pelo cliente. Caso seja necessário legalmente, o representante legal será contactada no sentido de ser informado e autorizar.
- 3.2. Sempre que existam limitações de lugares na frota da Cerciespinho, será despoletado regime de rotatividade entre os clientes, tentando sempre que todos tenham oportunidades iguais de visitar os locais de interesse.
- 3.3. Poderão ser cobrados valores adicionais para assegurar despesas das deslocações ou de participação nos eventos.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **Artigo 6.º**

#### **Condições de admissão**

1. A residência autónoma destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 18 anos que, mediante apoio, possuem capacidade de viver de forma autónoma:
2. Os candidatos não deverão necessitar de cuidados médicos e de enfermagem permanentes.

3. Os candidatos não deverão apresentar comportamentos que coloquem em risco a integridade física e bem-estar emocional e psicológico dos residentes e colaboradores, pelo que a Cerciespinho reserva-se o direito de admissão.
4. Concordância do Cliente e/ou representantes legais com os princípios e valores da Cerciespinho e as normas regulamentares da Residência Autónoma.

### Artigo 7.º

#### Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constituirá parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

- a) Dados que constam no bilhete de identidade ou cartão de cidadão do cliente e do representante legal, acrescidos de dados de contatos (morada, telefone e /ou email)
- b) Identificação do número de contribuinte do candidato e do representante legal, quando necessário;
- c) Identificação do número de beneficiário da segurança social do candidato e do representante legal, quando necessário;
- d) Identificação do número de utente do serviço nacional de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- e) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
- f) Documentos comprovativos de diagnóstico do candidato, nomeadamente atestado médico de incapacidade multiuso e/ou declarações clínicas atualizadas;
- g) Comprovativos de rendimentos e despesas do candidato e do agregado familiar, para o apuramento da situação socioeconómica. Estes comprovativos, em regra, serão apenas solicitados na segunda fase de candidatura;
- h) Declaração assinada pelo cliente ou representante legal como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.
- i) Outros documentos considerados pertinentes.

2. Em caso de dúvida, podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente certidão de decisão judicial que regule o poder paternal ou de regime jurídico de maior acompanhado.

3. O horário de atendimento para efeitos de candidatura é à terça-feira das 10h30h ao 12h30h. Poderá eventualmente este horário ser alterado por conveniência do candidato e/ou representante legal, desde que previamente marcado;
4. Os documentos probatórios referidos no item número um deste artigo, deverão ser entregues no período de formalização da candidatura. Sem estes documentos não será formalizada a inscrição do candidato.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### Artigo 8.º

#### Critérios de Priorização dos candidatos

1. São critérios de priorização e ponderação na seleção dos candidatos:

Critérios	Subcritérios e respetiva ponderação	Ponderação máxima
1. Situação socioeconómica desfavorecida	Rendimento Per Capita mensal: - Inferior a 50 % do Indexante de Apoios Sociais (IAS) - <b>50%</b> - Entre 50% e 100 % do IAS - <b>25%</b> - Superior ao valor do IAS - <b>0 %</b>	50%
2. Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do/a cliente	É atribuída a pontuação máxima quando a vaga disponível corresponde às necessidades e expectativas do candidato, nomeadamente: - Tipologia de quarto (individual ou duplo); - Grau de dependência funcional (Escala Classificação Internacional de Funcionalidade): Dificuldade ligeira - <b>25%</b> Dificuldade moderada - <b>25%</b> Dificuldade grave - <b>0%</b> Dificuldade completa - <b>0%</b>	25%
3. Isolamento social e/ou sem retaguarda familiar (caso de doença ou necessidade de descanso)	- Sem retaguarda familiar - <b>10%</b> - Isolamento social - <b>5%</b>	10%
4. Candidato com vínculo prévio à Cerciespinho	- Frequentou ou frequenta outro(s) serviço(s) da Cerciespinho	10%
5. Candidato oriundo do concelho de Espinho	- Vive no concelho de Espinho	5%
<b>Total:</b>		<b>100%</b>

2. No caso de igualdade de pontuação, a antiguidade da inscrição constituirá um fator de desempate, ou seja, será dada prioridade à inscrição mais antiga.

### Artigo 9.º

## Seleção e Admissão

1. A deliberação da admissão dos candidatos e a identificação do tipo de vaga é da responsabilidade do coordenador, que após a sua análise com a equipa técnica do serviço, informa o Conselho de Administração da organização;
2. O processo de admissão de novos clientes respeita as seguintes fases, em regra num prazo de 30 dias úteis:
  - a) 1ª fase: na existência de vaga, é efetuada a hierarquização da lista de candidatos, determinando a posição de cada candidato, decorrente da análise e ponderação dos critérios de definidos no Artigo 8.º.
  - b) 2ª fase: os 5 primeiros classificados da lista, são informados do ponto de situação do processo de admissão. No caso, de pretenderem manterem-se no procedimento de seleção, é-lhes solicitado documentos comprovativos de rendimentos e despesas do candidato e do seu agregado familiar, no sentido de classificar a situação económica do candidato (critério 1 do Artigo 8.º), de acordo com o valor apurado através da fórmula de cálculo descrito no Artigo 15.º.
  - c) 3ª fase: Num prazo de 20 dias úteis, o coordenador ou um elemento da equipa técnica comunicará os resultados aos 5 candidatos ao novo cliente e representante legal sobre a sua admissibilidade e aos 4 restantes candidatos da decisão final, informando-os do motivo que determinou a não admissão;
5. A admissão só poderá ser considerada definitiva se, no termo dos primeiros trinta dias de frequência (período de acolhimento), se verificar que o candidato reúne todas as condições previstas no regulamento, com destaque no comportamento e relacionamento interpessoal com clientes e colaboradores.

### Artigo 10.º

#### Acolhimento

1. O processo de acolhimento na Residência Autónoma tem a duração de 30 dias;
2. É elaborado um Plano de Acolhimento com base na informação recolhida ao longo de processo de candidatura e admissão. Neste plano são identificadas informações relevantes relacionadas com as necessidades e potencialidades dos clientes e definidas atividades para a avaliação e integração do cliente. Estas informações são transmitidas à equipa de colaboradores, responsáveis pelo acompanhamento e registo diário do desempenho do cliente.

3. No final do período de acolhimento é elaborado relatório com avaliação do candidato e da adaptação do mesmo ao serviço.
4. Em caso de incompatibilidade do cliente à vaga disponível, o processo é remetido ao Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro, com vista ao seu adequado encaminhamento.

#### Artigo 11.º

##### Processo Individual do Cliente

1. A cada cliente corresponderá um processo individual, do qual consta:
  - a) Ficha de Informação disponibilizada ao cliente;
  - b) Ficha de Inscrição;
  - c) Ficha de Avaliação Inicial de requisitos;
  - d) Ficha de registo de admissão;
  - e) Contrato;
  - f) Documentos da candidatura;
  - g) Dados de identificação social do cliente;
  - h Informação e relatórios médicos;
  - i) Ficha de Avaliação Diagnóstica
  - j) Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente;
  - k) Relatório de Avaliação das Necessidades e dos Potenciais do cliente;
  - l) Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva revisão;
  - m) Relatório (s) de monitorização e avaliação do Plano de Desenvolvimento individual;
  - n) Outros que se considerem relevantes.
2. O processo individual é numerado e arquivado, em local próprio de fácil acesso ao coordenador/equipa técnica, em condições que garantam a confidencialidade da informação nele contida, com exceção das informações a disponibilizar às entidades financiadoras e/ou reguladoras conforme os dispositivos legais.
3. O/A cliente e representante legal têm conhecimento da informação constante no processo individual e podem aceder a este, sempre que necessitem.

#### Artigo 12.º

##### Lista de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, este facto é comunicado ao candidato e ao seu representante legal na altura da candidatura.
-

2. Em situação de inexistência de vaga, o candidato/significativos/representante legal podem solicitar a integração do candidato em lista de espera.
3. A lista de espera é gerida segundo os critérios de admissão e hierarquizada sempre que exista vaga.
4. O candidato e/ou significativos/representante, sempre que solicitado, serão informados sobre a posição na lista de espera, com referência à última hierarquização da lista de espera.
5. Cabe ao candidato ou seu representante legal informar o serviço sobre eventuais alterações das condições de admissão ou priorização, bem como outras informações relevantes para o processo de candidatura.
6. Quando o candidato ou significativos/representante comunicarem que não se encontram interessados em permanecer na lista de espera, a coordenadora ou equipa técnica, procede ao arquivo da inscrição e à consequente atualização da lista de espera

### **CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 13.º**

##### **Instalações**

1. A Residência Autónoma está sediada na Rua do Louredo, nº90 Anta 4500-071 Espinho, Telefone: 227318952.
2. As instalações são compostas por dois quartos duplos; um quarto individual; uma sala de jantar e de estar; uma cozinha, uma lavandaria e dois sanitários completos.

#### **Artigo 14.º**

##### **Horário de Funcionamento**

1. O Horário de Funcionamento da Residência Autónoma é 24 horas por dia, todos os dias da semana. Este serviço não encerra nas épocas festivas.
2. Horário de funcionamento da tesouraria: 9:00 às 13e das 14.30 às 17:00 horas nos dias úteis.
- 3 A Residência Autónoma poderá ser encerrada em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfecções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao cliente e ao seu representante legal. No caso de não possuírem retaguarda de suporte serão garantidas soluções alternativas.
4. Horário de atendimento (coordenação/equipa técnica) entre as 9:30 e as 13:00 horas e das 14:30 e as 17:00 horas.

## Artigo 15.º

### Entradas e Saídas de Visitas e clientes

1. O horário de visitas está afixado em local visível do qual consta:
  - Dias úteis: das 17:00 às 18:00 horas;
  - Fim-de-semana e Feriados: das 14:00 às 17:00 horas.
2. O horário poderá ser ajustado com autorização prévia do coordenador.
3. Caso se justifique, o representante legal do cliente poderá deixar lista de visitas possíveis para que os colaboradores possam identificar e gerir as mesmas.
4. No caso de decisão judicial de interdição ou inabilitação, o visitante que queira levar o cliente para o exterior, terá que ser autorizado, assinar livro de visitas e os colaboradores ao serviço terão que confirmar identidade mediante apresentação de documento com fotografia,
5. A Residência Autónoma define-se como um serviço aberto à comunidade, podendo ser visitada por todos e ter a participação de pais, familiares, amigos, outros profissionais, de acordo com os horários de atendimento/visita e ou mediante prévia marcação/autorização.
6. O horário de entrada e saída de clientes é definido de acordo com as atividades diárias de cada cliente. Qualquer alteração ao horário acordado deve ser autorizado previamente pelo coordenador.
7. A entrada na Residência Autónoma deve ser feita no máximo até às 19:00 horas, para a realização das atividades na Residência Autónoma e do jantar. Após o jantar, quando é autorizado pelo coordenador, a entrada deve ser efetuada até às 22:30 horas.
8. Nos dias úteis, a saída de clientes não deve ser antes das 7:00 horas.
9. Nas férias, feriados e fins-de-semana, as saídas e entradas devem respeitar os horários das refeições, o plano de atividades da Residência Autónoma e o horário acordado com o cliente.
10. Em qualquer situação de risco para o cliente, o coordenador e colaboradores da Residência Autónoma deve garantir a permanência deste na Residência Autónoma.
11. Em situações excecionais, que se justifiquem, relacionadas com atividade profissional, formativa, participação social, entre outros, pode ser acordado um horário de entrada específica.

## Artigo 16.º

### Comparticipação Familiar

1. As participações familiares mensais são calculadas de acordo com a legislação/normativos em vigor e tabela de cálculo de participação adotada pela resposta;
  2. Considera-se que participação familiar, é o valor pago mensalmente pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinada em função das percentagens definidas, a aplicar sobre
-

o rendimento *per capita* (RC) do agregado familiar. Para além do cliente, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente: conjugue, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao terceiro grau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; e adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;

3. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos anuais: do trabalho dependente; do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais); 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 seguros ou de fundo de pensões e as pensões de alimentos); prestações sociais (exceto o abono de família); bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até o grau de licenciatura); prediais; de capitais; e outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal).

4. São consideradas de igual modo, para efeito de determinação do montante do RC, as seguintes despesas fixas: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5. A prova dos rendimentos do agregado é feita mediante a apresentação da declaração de Imposto de Rendimentos de Pessoas Singulares (IRS), respetiva nota de liquidação e outros comprovativos da real situação do agregado. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e/ou a falta de entrega de documentos comprovativos, no prazo concedido para o efeito, podem determinar a fixação de uma comparticipação familiar até ao valor igual à comparticipação máxima. Esta condição não será aplicada quando a referida situação for devidamente justificada;

6. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos;

7. A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o

funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;

8. Para efeitos da aplicação do referido modelo, o cálculo do rendimento *per capita* mensal é obtido através da seguinte fórmula:

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

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar;

8. A comparticipação é calculada de acordo com os seguintes critérios:

Rendimento <i>per capita</i> (RC) do agregado ou do próprio cliente	Percentagem de comparticipação
Rendimento	40%

9. Em tudo que esta norma for omissa, aplica-se o disposto na portaria n.º196- A/2015 de 1 de julho ou outra que venha a substituir este normativo.

### Artigo 17.º

#### Pagamento Comparticipação familiar mensal

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuada na secretaria da Cerciespinho até ao dia 8 do mês a que respeitar. O pagamento poderá ser efetuado em numerário, por cheque ou por transferência bancária e será entregue ao cliente ou representante legal um recibo comprovativo de pagamento;

2. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuada no total de doze mensalidades e serão atualizadas anualmente de acordo com o regulamento em vigor. Para tal os clientes ou representantes legais terão que entregar declaração de rendimentos até junho do ano civil seguinte a que esta diz respeito.

3. Sempre que se verificar que o pagamento da comparticipação familiar não é efetuado durante três meses consecutivos, e após interpelação para corrigir o incumprimento, a situação não for

regularizada, nem justificado o motivo da dívida, a organização após uma análise individual do caso, poderá suspender a permanência do cliente até à regularização das mensalidades;

4. A coordenação do serviço poderá reduzir o valor ou isentar o pagamento da comparticipação familiar sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, seja comprovada a situação de carência económica;

5. Sempre que houver alteração de rendimentos esta deverá ser comunicada ao Coordenador para os devidos reajustamentos.

6. As despesas extraordinárias, nomeadamente artigos pessoais, medicamentos, cuidados médicos ou de enfermagem, transportes, atividade de lazer extra e outras não estão incluídas na mensalidade e serão suportadas pelo cliente ou representante legal. Caso o representante legal o deseje, a Residência Autónoma poderá assegurar essa despesa mediante cobrança.

7. As ausências iguais ou inferiores a quinze dias seguidos devidamente justificadas, mesmo sendo por motivos válidos (doença, falecimento de um familiar próximo, entre outros), não implicam alterações nas comparticipações estabelecidas, as quais deverão ser pagas na íntegra.

8. As ausências superiores a quinze dias seguidos, desde que devidamente justificadas, terão uma redução de 10% no valor da comparticipação estabelecida.

9. Quando existir algum fator que implique o encerramento da Residência Autónoma, os responsáveis serão informados com a antecedência possível, não implicando, contudo, tais eventualidades, deduções às respetivas comparticipações estabelecidas, caso não exceda o período máximo de quinze dias seguidos.

10. Todas as outras situações serão pagas na sua totalidade.

11. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor os representante dos clientes serão informados via correio /correio eletrónico ou presencialmente dessa alteração, com 30 dias de antecedência.

#### Artigo 18.º

##### Direção Técnica

1. A Residência Autónoma é da responsabilidade do Conselho de Administração da Cerciespinho, que nomeará um Coordenador para Direção Técnica da Residência Autónoma. Esta Direção Técnica compete a um técnico de formação superior, de acordo com a Portaria nº 59/2015 de 2 de Março, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível.

2. A direção técnica/coordenação é substituída, nas suas ausências e/ou impedimentos, por um elemento da equipa técnica dos Serviços Residenciais.

## Artigo 19.º

### Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal da Residência Autónoma encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários) e formação, definido de acordo com o Acordo de Cooperação e segundo a legislação/normativos em vigor;
2. Encontram-se descritas no manual de gestão dos recursos humanos da Cerciespinho, o conteúdo funcional de todos colaboradores que compõem o quadro de pessoal da resposta.

## CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

### Artigo 20.º

#### Direitos dos clientes

##### 1. São direitos dos clientes da Residência Autónoma:

- a) O ingresso na Residência Autónoma por vontade própria.
- b) A usufruir do espaço, em condições de higiene, saúde e segurança socialmente dignificantes.
- c) À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico, psicológico e qualidade de vida.
- d) O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes, bem como o direito à reserva da intimidade privada e familiar.
- e) Ter direito a sua privacidade e confidencialidade dos dados pessoais e garantir o acesso a toda a informação de carácter pessoal cedida pelos próprios.
- f) Ter um projeto pessoal, que garanta o respeito pela sua individualidade e potencie os meios e instrumentos necessários para a plena participação social.
- g) Participar na vida da organização, através da criação de mecanismos de informação, facilitadores da apresentação/ tratamento de sugestões e reclamações.
- h) A ser tratado com igualdade. Ninguém pode ser alvo de qualquer motivo de discriminação.
- i) Receber apoio e orientação em todas as dimensões da sua vida (abordagem holística e multidisciplinar) baseada numa comunicação clara que promova a escolha informada. Ser informado e esclarecido sobre a rede de reabilitação existente.
- j) Inscrever-se livremente e participar nas atividades.
- l) Saber antecipadamente quais as atividades que irão decorrer.
- m) Apresentar projetos, individualmente ou em grupo.
- n) Ser respeitado nas suas preferências e gostos.

- o) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas.
- p) Direito à independência e à autonomia
- q) Direito a seguro pessoal.
- r) Direito à elaboração e celebração de um contrato de prestação de serviços, de acordo com a intervenção solicitada e ter acesso, a um exemplar do mesmo e do regulamento interno em vigor.
- q) Direito a saída e entrada da residência por opção do cliente, de acordo com a orientação da coordenação/equipa técnica, desde que não perturbe o funcionamento da Residência Autónoma, nem represente risco social.

## Artigo 21.º

### Deveres dos clientes

#### 1. São deveres dos clientes da Residência Autónoma

- a) Respeitar a Residência e os seus representantes, observando o cumprimento das normas em vigor.
- b) Colaborar com a coordenação/equipa técnica na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além dos estabelecidos. Respeitar as indicações que lhe forem transmitidas pelos colaboradores do serviço.
- c) Respeitar os direitos de outros clientes.
- d) Manter o bom estado de conservação os documentos ou objetos que lhe forem facultados, bem como fazer bom uso das instalações e dos equipamentos ao seu dispor, como arrumar e colocar nos respetivos lugares. Cooperar na redução de gastos desnecessários
- e) Assinar contrato de prestação de serviços e efetuar o pagamento na data apazada das mensalidades e participações familiares acordadas.
- f) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos ou materiais, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso ou negligente.
- g) Inscrever-se atempadamente nas atividades e respeitar as áreas reservadas a cada tipo de atividade.
- h) Abster-se da prática de qualquer ato do qual possa resultar prejuízo para o bom funcionamento dos serviços e das atividades.
- i) Colaborar com os serviços, respondendo e se possível preenchendo os impressos que lhe forem fornecidos ou para fins estatísticos ou de gestão. Fornecer informação atualizada de dados relevantes à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
- j) Participar ativa e responsabilmente em todas as etapas do seu processo de intervenção.

- l) Contribuir para a tranquilidade, o funcionamento e o bem-estar necessário ao serviço.
- m). Avisar a Cerciespinho de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
- o) A exigir a qualidade dos serviços contratualizados e conhecer todas as alterações respeitantes às condições de prestação dos serviços.

## Artigo 22.º

### Direitos dos representantes legais

1. São direitos dos representantes legais dos clientes da Residência Autónoma:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes, bem como o direito à reserva da intimidade privada e familiar.
  - b) A saber quais as atividades que irão decorrer na Residência.
  - c) A ser informado atempadamente de qualquer alteração às atividades na Residência Autónoma.
  - d) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas.
  - e) Apresentar projetos individuais ou em grupo.
  - f) Ser informado atempadamente no caso do encerramento da resposta social.

## Artigo 23.º

### Deveres dos representantes legais

1. São deveres dos representantes legais dos clientes da Residência Autónoma:
  - a) Respeitar os serviços, seus representantes e horários de funcionamento.
  - b) Participar e acompanhar a integração do jovem/adulto na resposta;
  - c) Respeitar as indicações que forem transmitidas pelos Colaboradores.
  - d) Respeitar as áreas reservadas a cada tipo de atividade.
  - e) Entregar toda a documentação necessária para o cálculo da comparticipação familiar e proceder ao pagamento mensal desta nos prazos estabelecidos;
  - f) Comparecer as reuniões e atendimentos sempre que para tal forem convocados e efetuar as diligências que lhe forem solicitadas. Na impossibilidade de comparecer deverão justificar a sua ausência.
  - g) Entregar atempadamente declarações devidamente preenchidas, ou outros documentos pedidos.
  - h) Ter cuidado com higiene do seu familiar e zelar pelos cuidados de saúde, sempre que estiverem a sua guarda.
  - i) Informar a equipa caso haja alteração do número de telefone, telemóvel, morada ou outros aspetos relevantes.

j) Tomar a responsabilidade, sempre que necessário, de tomada de decisões sobre atos médicos ou legais.

## Artigo 24.º

### Direitos da Cerciespinho

#### 1. São direitos da Cerciespinho:

- a) Exigir lealdade e respeito por parte dos colaboradores, clientes e significativos.
- b) Respeito pela dignidade, imagem e o bom-nome da Organização.
- c) Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno e do Contrato de Prestação de Serviços.
- d) Exigir o cumprimento do Código de Ética, da Política da Qualidade, dos Valores e da Missão da Organização.
- e) Exigir cooperação do responsável legal no desenvolvimento e acompanhamento do Plano de Desenvolvimento Individual do seu familiar.
- f) Receber a comparticipação mensal definida pela prestação de serviços, ou de outros pagamentos, de acordo com os prazos afixados.
- g) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os responsáveis legais, grave e 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 Cerciespinho.
- h) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.

## Artigo 25.º

### Deveres da Cerciespinho

#### 1. São deveres da Cerciespinho:

- a) Garantir o bom funcionamento da Residência Autónoma, assegurando o bem-estar, a participação dos clientes e o respeito pela sua dignidade.
- b) Cumprir a legislação e os normativos em vigor, definidos para estabelecimento de apoio social.
- c) Cumprir o Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social.
- d) Proceder à admissão dos clientes com base nos critérios de priorização definidos no respetivo regulamento interno, aplicando a comparticipação familiar de acordo com a Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho.

- e) Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos.
- f) Assegurar a proteção de dados dos clientes, significativos/representante legal e colaboradores/as, obedecendo à legislação em vigor sobre proteção de dados pessoais.
- g) Elaborar, submeter à aprovação e divulgar o Regulamento Interno de funcionamento e prestar os serviços de acordo com esses respetivo documento.
- h) Elaborar e submeter a aprovação do Conselho de Administração da Cerciespinho o Plano de Atividades e Orçamento Anual e Relatório de Atividades e Orçamento Anual.
- i) Apresentar todas as informações e esclarecimentos sobre o funcionamento da resposta social às Entidades Financiadoras e Reguladoras.
- j) Comunicar aos serviços da Segurança Social a frequência da resposta social.

#### Artigo 26.º

##### Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a Residência Autónoma deve ser celebrado, por escrito, o contrato de prestação de serviços.
2. No ato de admissão, deverá ser entregue a cada cliente ou representante legal um exemplar do presente regulamento e deverão ser prestados todos os esclarecimentos necessários para o seu bom entendimento.
3. O contrato é assinado em duplicado pelo diretor geral, coordenador e pelo cliente e/ou representante legal. Após a assinatura, é entregue um exemplar ao cliente/ responsável legal/significativo e é arquivado outro no respetivo processo do cliente.

#### Artigo 27.º

##### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o Cliente seja submetido a alguma intervenção cirúrgica ou internamento, com duração inferior a um mês. Findo este período, o cliente deverá apresentar atestado médico com tempo previsto para o regresso.
2. É admitida a interrupção da prestação de cuidados sempre que o Cliente queira ir de férias e fins-de-semana com os familiares.
3. Qualquer doença ou comportamento do cliente que perturbe o funcionamento normal da resposta e que represente risco para os outros clientes e colaboradores, origina a interrupção da sua frequência até à sua resolução médica, durante um período máximo de um mês.

## Artigo 28.º

### Cessação da Presta o de Serviços

1. A permanência na Residência Autónoma poderá cessar por mútuo acordo das partes contratantes, o qual deverá revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produzir  efeitos.
2. A cessa o a presta o dos serviços por factos não imputáveis ao prestador, pode ocorrer quando deixam de subsistir as condi es em que baseou a admissão do cliente, nomeadamente:
  - a) Encaminhamento para outra organiza o, decorrente de altera es contextuais, progressos ou agravamento das condi es psíquicas e físicas do cliente, que impossibilitem a permanência na Residência Autónoma;
  - b) Manifestar junto da coordena o vontade de deixar de frequentar o serviço. Nesta situa o o cliente ou responsável legal/significativo deverá assinar um termo de responsabilidade, no qual assumem todas as responsabilidades pela cessa o da permanência na resposta social;
  - c) Falecimento do cliente.

## Artigo 29.º

### Rescisão da Presta o de Serviços

1. O contrato de presta o de serviços pode ser rescindido, com justa causa, por um dos contratantes, sempre que ocorrer circunstâncias que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento grave de qualquer obriga o consignada no contrato clausulado e/ou regulamento interno, se após interpela o para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar.
2. Considera-se, nomeadamente, justa causa da rescisão do contrato a verifica o, por parte do cliente/responsável legal/significativo, quando a Residência Autónoma não assegura a presta o contratualizada, com competência profissional e nas condi es previstas no clausulado.
3. Considera-se, ainda, justa causa da rescisão do contrato, pela Cerciespinho, a verifica o da falta de pagamento da participa o familiar dentro do prazo fixado na  linea 3 do Artigo 17.º;
4. A Cerciespinho reserva-se o direito de unilateralmente rescindir o contrato, quando verifique a inadequa o dos serviços prestados   situa o, sem prejuízo, de efetuar diligências no sentido de encaminhar a situa o para uma resposta mais adequada.

### Artigo 30.º

#### Modalidades de participação de familiares/representantes e ou voluntários

A participação de familiares ou voluntários no Plano de Atividades da Residência Autónoma obedecem aos seguintes requisitos:

1. Manifestar voluntariamente e atempadamente interesse em colaborar no Plano de Atividades ou propor atividades a serem implementadas.
2. Avaliação do perfil e da proposta apresentada adequando-a ao Plano de Atividades e às características e necessidades dos clientes e da organização.
3. Preenchimento da ficha de voluntário e realização dos seguros obrigatórios legalmente.
4. Será fornecida informação / formação sobre a Cerciespinho, nomeadamente sobre o organigrama funcional geral e específico, o funcionamento da Residência, a carta de direitos e deveres dos clientes e o código de ética da organização.
5. Definição das condições de acesso aos locais e de realização das atividades implicando, sempre, no início da integração a realização de atividades orientadas pelos colaboradores do serviço.
6. Fornecimento de feedback sobre os resultados da atividade realizada.

### Artigo 31.º

#### Atuação em situações de emergência

1. A Cerciespinho tem identificadas as situações globais de emergência passíveis de ocorrência e a forma de atuação. As situações de emergência podem ocorrer na prestação de serviços nas instalações da organização, nos transportes ou em atividades inclusivas realizadas no exterior, nomeadamente:

- a) Ocorrências do foro clínico (convulsões, crises respiratórias, desmaios, entre outros);
- b) Acidentes pessoais (quedas, cortes, queimaduras, entre outros);
- c) Morte súbita.

2. Nestes casos os colaboradores devem respeitar as normas estabelecidas no âmbito dos cuidados dos primeiros socorros, devendo a organização cumprir os normativos legais vigentes;

3. Em situação crítica e potencialmente mais grave, é contactado o INEM/Bombeiros. Depois da prestação dos primeiros socorros e a situação estar assegurada pelo INEM deve ser informada o coordenador e/ou equipa técnica. Por sua vez estes devem informar os representantes legais das ocorrências e, nos casos mais graves, solicitar-se-á a sua presença para dar continuidade ao acompanhamento da situação;

4. No caso de total incapacidade do representante legal, ou pela ausência de retaguarda familiar, será realizado o acompanhamento pelos colaboradores da Residência Autónoma.
5. As ocorrências deverão ser registadas no impresso Registo de Ocorrências;
6. O serviço tem disponível uma informação sintética de saúde (administração terapêutica e outras informações relevantes) e dados pessoais relevantes de cada cliente disponível para informar os serviços de emergência;
7. Em caso de emergência, por exemplo em situação de incêndio, inundação ou necessidade de evacuação, o colaborador que identificar a situação, deve informar imediatamente o responsável de segurança e/ou o delegado de segurança, que avaliará e classificará a emergência e assumirá a direção e coordenação das equipas de emergência informando a Diretora geral da evolução do sinistro. Em função da evolução do sinistro e das informações recolhidas, informará sobre as ações a realizar e decidirá sobre a emissão de um alerta.

#### Artigo 32.º

##### Prevenção e Controlo da Negligência, Abusos, Maus-Tratos e Discriminação dos Clientes

1. A Cerciespinho tem definido um conjunto de disposições e regras, no sentido de garantir a prevenção e o controlo da negligência, abusos, maus-tratos e discriminação dos clientes que se encontram descritas no manual de processos;
  - 1.1. A Residência Autónoma funciona com base no código de ética e de conduta, onde estão contemplados os princípios fundamentais da organização, como o respeito pela dignidade do cliente, a igualdade de tratamento e de oportunidades, a liberdade de escolha e autodeterminação, protegendo-os de riscos e defendendo os seus direitos;
2. Quando detetados indícios ou evidências de ocorrência de situações como as referidas anteriormente, as mesmas devem ser comunicadas de imediato à coordenação, que atuará no sentido de se iniciar uma avaliação e análise rigorosa;
3. A confirmação destas situações dá origem à realização de um inquérito de averiguação interno. Do resultado deste inquérito poderão ser definidos e implementados procedimentos disciplinares ou outros procedimentos legais sendo dado conhecimento aos clientes e responsáveis legais/significativos;
4. De acordo com as conclusões dos inquéritos poderão ser contactadas entidades oficiais no âmbito das problemáticas detetadas.

### Artigo 33.º

#### Depósito e Guarda de Bens

1. Todo e qualquer bem, do cliente, deverá ser dado a conhecer ao Coordenador de forma a constar na lista de pertences. O que não for referido o serviço não se responsabilizam por perda, extravio ou danos dos mesmos.

## CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

### Artigo 34.º

#### Livro de Reclamações

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

2. A Cerciespinho possui, adicionalmente, processo próprio de gestão de sugestões e reclamações

### Artigo 35.º

#### Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da Residência Autónoma, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Nos termos do regulamento e 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 nos sessenta dias após a data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2.1. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social, trinta dias antes da entrada em vigor.

3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente e representante legal, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### Artigo 36.º

#### Integração de Lacunas

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

### Artigo 37.º

#### Disposições Complementares

1. Qualquer ausência ou impedimento deverá ser comunicada pelo cliente ou representante legal ao responsável da Residência Autónoma com a antecedência possível ou, em último caso, até às 09:00 horas do próprio dia, devendo a mesma ser registada no mapa de assiduidade do cliente.
2. As ausências não comunicadas dentro do tempo estabelecido no número anterior serão consideradas injustificadas.
3. Serão excluídos da frequência dos serviços, os clientes que tenham ausências injustificadamente por um período superior a dez dias úteis seguidos ou por falta de pagamento da mensalidade sem ser justificada ao responsável da Residência Autónoma e/ou diretor geral.

### Artigo 38.º

#### Entrada em Vigor

1. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.
2. O presente regulamento entra em vigor em setembro de 2019 depois de aprovado pelo conselho de administração e pelo Centro Distrital da Segurança Social de Aveiro.

setembro de 2019