

Ordem.

Regulamento Interno



Lar Residencial
Costa do Valado
LRCV

INDICE

Âmbito de Aplicação	2
Legislação Aplicável.....	2
Objetivos do Regulamento.....	2
Princípios	2
Conceito e Objetivo da Resposta	3
Destinatários	3
Serviços Prestados.....	3
Condições de Admissão.....	4
Candidatura	4
Critérios de Admissão.....	5
Admissão	6
Acolhimento dos Novos Utentes.....	6
Processo Individual do Utente	6
Lista de Espera.....	5
Horários de Funcionamento.....	7
Entrada e Saída de Visitas	7
Comparticipações Familiares	8
Refeições	8
Saúde	8
Passeios ou Deslocações	9
Quadro de Pessoal.....	9
Direção Técnica	9
Direitos dos Utentes.....	9
Deveres dos Utentes	9
Direitos dos Representantes Legais	10
Deveres dos Representantes Legais.....	10
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	11
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço	11
Depósito e guarda de bens do utente.....	11
Entrega e Restituição de bens do utente	12
Interrupção da Prestação de Cuidados	12
Contrato de prestação de serviços.....	12
Cessação da Prestação de Serviços	12
Reclamações/Sugestões.....	13
Alterações ao presente regulamento.....	13
Foro competente.....	14
Integração de Lacunas.....	14
Entrada em Vigor.....	14
Anexo 1: Regulamento das participações familiares	15
Anexo 2: Minuta de Contrato de Prestação de Serviços.....	20

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por APPACDM de Aveiro - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Aveiro, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Lar Residencial, celebrado com o Centro Distrital de Aveiro para o Lar da Costa do Valado todos pertencente à referida Instituição, juridicamente Associação de Solidariedade Social, rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de Serviço rege-se pelo estipulado:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196 A/ 2015, de 01 de julho, na sua atual redação (Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho) - Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Decreto-Lei 64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- d) Portaria n.º 59/2015, de 2 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por lar residencial;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:
 - 1.1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
 - 1.2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
 - 1.3. Promover a participação ativa dos utentes e/ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 4ª

Princípios

O funcionamento dos estabelecimentos residenciais rege-se pelos princípios da humanização e respeito pela privacidade e individualidade dos residentes.

NORMA 5ª**Conceito e Objetivo da Resposta**

O lar residencial é um estabelecimento para alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar.

São objetivos do Lar Residencial:


1. Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos residentes;
2. Promover estratégias de reforço da autoestima pessoal e da capacidade para a organização das atividades de vida diária;
3. Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do residente;
4. Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
5. Promover a interação com a família e com a comunidade.

NORMA 6ª**Destinatários**

São destinatários do Lar Residencial as pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos. O lar residencial pode admitir temporariamente e com carácter de exceção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

NORMA 7ª**Serviços Prestados**

1. O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços, abrangidos na comparticipação familiar:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas; Apoio nos cuidados de Higiene pessoal;
 - c) Apoio no desempenho de atividades de vida diária;
 - d) Tratamento da roupa utilizada durante o período de permanência no Lar Residencial;
 - e) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no acompanhamento regular a consultas médicas e outros cuidados de saúde;
 - f) Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas, desenvolvidas na resposta;
 - g) Apoio Psicossocial;
 - h) Convívio e ocupação dos tempos livres;
 - i) Transportes no âmbito do funcionamento da Estrutura
2. Produtos e serviços complementares, que não são abrangidas na comparticipação base:
 - a) Terapias (Fisioterapia/Hidroterapia/ Terapia da Fala/Terapia Ocupacional)
 - b) Medicação, meios complementares de Diagnóstico; consultas em serviços de saúde particulares, tratamentos efetuados no exterior;
 - c) Roupa, calçado, fraldas, pensos higiénicos, pensos diários;
 - d) Ajudas técnicas, próteses, ortóteses;

- 
- e) Cremes, pomadas, artigos de higiene específicos e outros produtos não fornecidos habitualmente aos residentes;
 - f) Todos os bens e/ou produtos não identificados que não sejam habitualmente fornecidos os utentes do Lar Residencial.
 - g) Cuidados de imagem prestados por terceiros (ex: cabeleireiro, esteticista)
 - h) Transportes para atividades, tratamentos, consultas, exames, visitas, ou outras saídas, solicitados pelo utente ou pelas famílias/significativos.
3. Os custos diretos e indiretos dos serviços identificados na alínea 2, ou de outros que eventualmente venham a ser criados, serão integralmente suportados pelas famílias ou pelos próprios. No caso do serviço referido na alínea h), será definido periodicamente o valor a suportar por quilómetro percorrido. O mesmo terá em conta o custo do combustível e os encargos com o pessoal afeto à deslocação e constara no preçário em vigor, afixado no Lar Residencial.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 8ª

Condições de Admissão

São Condições de Admissão:


- a) Frequência estabelecimentos de ensino, de formação profissional ou se encontrem enquadrados em programas e projetos, em localidades fora da sua área de residência;
- b) Impossibilidade de acolhimento por parte de familiares não os possam acolher;
- c) Situação de isolamento e ausência de retaguarda familiar;
- d) A família necessitar de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

NORMA 9ª

Candidatura

1. Para efeitos de candidatura, o candidato, ou seu representante, deverá fornecer todas as informações necessárias ao preenchimento da Ficha de Inscrição, que constituirá parte integrante do processo de utente, nomeadamente:

- 1.1. Nome completo
- 1.2. Data de nascimento
- 1.3. Morada e contactos: telefónico (fixo e móvel) e email
- 1.4. Nº Bilhete de Identidade/cartão de cidadão;
- 1.5. Nº de Contribuinte;
- 1.6. Nº Cartão de Beneficiário da Segurança Social ou Pensionista;
- 1.7. Nº SNS;
- 1.8. Existência de atestado multiusos e grau de incapacidade atribuído
- 1.9. Relatório de “Avaliação e Certificação da Situação da Deficiência” – fotocópia;
- 1.10. Relatório médico e psicossocial comprovativo da situação do utente – fotocópia;
- 1.11. Existência de de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela/acompanhamento;
- 1.12. Nome do representante Legal;
- 1.13. Parentesco/relação com o candidato(a);
- 1.14. Morada e contactos: telefónico (fixo e móvel) e email;

- 
- 1.15. Declaração de IRS de todos os elementos do agregado familiar - fotocópia
 2. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano civil.
 3. O dia e respetivo horário de atendimento, para candidatura, devem ser antecipadamente marcados.
 4. A ficha de inscrição e os documentos referidos no número anterior poderão ser enviado por email, via postal ou entregues pessoalmente na Sede da APPACDM de Aveiro, sita Rua Padre Luís Pereira, nº 1, Azurva, 3800-737 Aveiro.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
 6. A Instituição reserva-se o direito de recusar candidaturas, sempre que se verificar alguma das seguintes situações:
 - 6.1. Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
 - 6.2. Sempre que o candidato requeira cuidados médicos/enfermagem permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada;
 - 6.3. Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.
 7. Todas as informações e documentos fornecidos serão tratados de acordo com as regras do Regime Geral de Proteção de Dados.

NORMA 10ª

Lista de Espera

1. Sempre que for efetuada a inscrição de potencial utilizador desta resposta, o mesmo deverá integrar a "Lista de Espera". Esta lista será ordenada de acordo com os critérios de admissão definidos na norma seguinte. A posição de cada candidato será fornecida ao interessado/representante sempre que tal informação seja solicitada.
2. A desistência de permanecer em lista de espera deverá ser comunicada à Instituição, presumindo a mesma que se mantém o interesse, caso tal não seja comunicado.
3. Serão ainda retirados desta lista os candidatos que:
 - 3.1. O manifestem por escrito;
 - 3.2. Diretamente, ou por interposta pessoa, pratiquem qualquer ato lesivo contra a Associação;

NORMA 11ª

Critérios de Admissão

1. Na seleção dos futuros utentes, são estabelecidos os seguintes critérios de prioridade de admissão e respetiva ponderação:

Critério	Ponderação %
Candidatos em contexto social e economicamente desfavorecidos, como, por exemplo: orfandade, incapacidade parental, abandono familiar, maus-tratos e negligência, família disfuncional e família envelhecida	55%
Frequência de outras respostas da Organização	20%
Residência no Concelho de Aveiro;	15 %
Frequência da resposta por parte de familiar;	10%

2. Relativamente aos candidatos cotados com a mesma ponderação, é definido como critério de desempate a antiguidade da inscrição em “Lista de Espera”.
3. No caso de rejeição de vaga por parte do familiar/significativo a candidatura fica suspensa durante 3 anos, retomando, ao fim deste período, o lugar natural na “Lista de Espera”.

NORMA 12ª**Admissão**


1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela equipa técnica deste equipamento, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal for possível, a submeter à decisão da entidade competente, com a devida aplicação dos critérios de admissão.
2. É competente para decidir a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 15 dias úteis.
4. Tendo em vista promover a participação na vida da Instituição é sugerido ao representante legal do utente a sua inscrição como associados da Instituição.

NORMA 13ª**Acolhimento dos Novos Utentes**

1. O processo de integração do utente é preponderante para o êxito da prestação do serviço e tem como objetivo aprofundar e complementar alguns aspetos da avaliação diagnóstica, de forma a completar ou alterar, se necessário, a respetiva ficha de avaliação. Nesse sentido:
 - 1.1. Não deve ter uma duração superior a trinta dias úteis, devendo dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo;
 - 1.2. No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar que, com a encarregada de sector – Lar Residencial:
 - 1.2.1. Apresenta a equipa do LAR, nomeadamente os colaboradores que articularão com o utente;
 - 1.2.2. Apresenta o espaço e dá informações sobre questões associadas com a saúde e segurança consideradas pertinentes;
 - 1.2.3. Apresenta os restantes utentes;
 - 1.2.4. Presta os esclarecimentos necessários.
 - 1.3. O Programa de Acolhimento é reavaliado dentro da data prevista, ou antes, caso se verifiquem situações de inadaptação por parte do utente ou da Instituição. Desta reavaliação resulta um relatório de acolhimento.

NORMA 14ª**Processo Individual do Utente**

1. Para além dos elementos solicitados no momento da Candidatura (NORMA 10) devem ainda constar no processo Individual do Utente:
 - 1.1. Ficha de inscrição;
 - 1.2. Identificação do médico Assistente
 - 1.3. Ficha de avaliação diagnóstica;
 - 1.4. Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - 1.5. Data de admissão
 - 1.6. Programa de Acolhimento;

- 
- 1.7. Relatório de Acolhimento;
 - 1.8. Registo de Transporte do Utente;
 - 1.9. Contrato de Prestação de Serviços (anexo 2);
 - 1.10. Identificação da pessoa de referência a contactar em caso de necessidade
 - 1.11. Comprovativo dos rendimentos e despesas elegíveis, para efeitos de cálculo da comparticipação familiar, do utente e do agregado familiar;
 - 1.12. Informação médica onde conste informação relativamente a medicação, dietas, alergias, histórico de internamentos e respetivos relatórios médicos;
 - 1.13. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões;
 - 1.14. Plano individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
 - 1.15. Registo de períodos de ausência, bem como ocorrências de situações anómalas;
 - 1.16. Declaração assinada pelo responsável do utente, autorizando a captação de imagens;
 - 1.17. Registo de cessação da relação contratual com indicação de data e motivo da cessação;
 - 1.18. Outros elementos (correspondência, etc.).
2. Para além do Processo Individual do Utente, existirá ainda na estrutura um processo de saúde autónomo, constituído pelos seguintes elementos:
 - 2.1. Ficha de Inscrição;
 - 2.2. Documentos de identificação;
 - 2.3. Dados Médicos-enfermagem, incluindo folha terapêutica;
 - 2.4. Informações de saúde;
 - 2.5. Diversos.

CAPÍTULO III
REGRAS DE FUNCIONAMENTO
NORMA 15ª
Horários de Funcionamento

Os Lares Residenciais funcionam por ano civil, de janeiro a dezembro, ininterruptamente, no seguinte horário:

- Dias úteis, domingos feriados e equiparados: 24 horas por dia.
- O atendimento às famílias é realizado em qualquer dia da semana, devendo ser marcado antecipadamente, com os técnicos.

NORMA 16ª
Entrada e Saída de Visitas

1. As visitas devem ser previamente marcadas pela família/representante legal do residente e decorrer no horário definido, afixado à entrada do edifício. As mesmas poderão ser efetuadas em dia e horário diferente, desde que agendadas atempadamente com o Diretor Técnico ou encarregada de Lar e que não prejudiquem o bom funcionamento da resposta social, assim como a privacidade e o descanso dos outros residentes. As visitas poderão ser feitas de forma virtual, via internet.
2. O espaço de permanência dos familiares será a sala de reuniões. Excepcionalmente, pode ser autorizada a visita no quarto em casos em que a situação de saúde do residente não permita a sua saída deste espaço.

3. Apenas em casos autorizados, por um técnico ou encarregada de Lar, será permitida a saída das instalações do Lar Residencial.

4. Poderá ser impedido o acesso às instalações a todas as visitas que, de algum modo, perturbem o normal funcionamento dos servidos do Lar residencial, nomeadamente:

- Fumem deliberadamente no interior das instalações;
- Se apresentem alcoolizados, ou com sinais evidentes de perturbação;
- Falem demasiado alto de forma a perturbar os residentes, funcionárias ou outras visitas
- Não respeitem os espaços e duração estabelecidos para a visita;

NORMA 17ª

Comparticipações Familiares

1. Os utentes ou famílias participam nas despesas de funcionamento desta resposta, mediante o pagamento de um valor estabelecido em função dos serviços prestados e dos rendimentos do agregado familiar.

2. Para cálculo do valor da participação familiar e pagamento dos serviços não incluídos nesta, observam-se os critérios estabelecidos no regulamento em anexo (anexo 1), que faz parte integrante do presente documento, de acordo com a portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho

NORMA 18ª

Refeições

1. As refeições são servidas, nos seguintes horários:

Pequeno-almoço: Fim de semana ou equiparado 9:00 – 9:30; dias úteis 7:00-7:30

Almoço: 12:30 – 13:00

Lanche: Fim de semana ou equiparado 16:00 -16:30

Jantar: 19:00

2. As ementas são afixadas com uma semana de antecedência, podendo ser consultadas no placard que se encontra na entrada principal. Para as situações devidamente fundamentadas será adotado um regime de dieta alimentar, podendo ser solicitada a apresentação de prescrição médica.

3. A Instituição tem implementado um sistema de formação e certificação em HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*), realizado por entidade externa, com visitas plurianuais. O objetivo é garantir a segurança alimentar, através da identificação, avaliação e controlo dos perigos que podem comprometer a saúde de residentes e colaboradores.

NORMA 19ª

Saúde

1. O responsável pelo residente deverá autorizar que, em situações de emergência médica, a Instituição proceda às iniciativas necessárias para o encaminhamento da situação, comparecendo, o mais rapidamente possível, nos serviços de saúde tendo em vista o acompanhamento do representado, durante a permanência nos mesmos;

2. Sempre que qualquer utente evidencie, sinais ou sintomas de doença, de menor gravidade, deverão ser seguidas as recomendações constantes em Instrução de Trabalho Própria. Caso a resposta aos sinais ou sintomas não sejam enquadráveis no âmbito da referida Instrução de Trabalho, ou em caso de dúvida, será contactada a encarregada de lar ou o Diretor da Resposta que desenvolverão as ações mais adequadas.

3. Só será administrado qualquer medicamento que conste em impresso próprio ou mediante apresentação de autorização escrita, por parte do representante legal;
4. Todos os medicamentos têm de estar devidamente identificados com o nome do utente;

NORMA 20ª**Passeios ou Deslocações**

Todos os passeios ou deslocações, com carácter extraordinário, deverão ser, previamente, autorizados por escrito pelo representante legal. Nas situações em que não seja autorizada a saída é garantido o acompanhamento nas instalações do Lar Residencial.

NORMA 21ª**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número e categoria profissional dos recursos humanos.

NORMA 22ª**Direção Técnica**

A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos da portaria nº 59/2015, de 02 de março, artigo 13, cujo nome e categoria profissional se encontra afixado em lugar visível.


CAPÍTULO IV**DIREITOS E DEVERES****NORMA 23ª****Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
8. Ter acesso à ementa semanal;
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
10. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
11. Ver garantido o sigilo e confidencialidade da informação de acordo com as regras do RGPD

NORMA 24ª**Deveres dos Utentes**

São deveres do utente:

- 
1. Tratar com respeito e dignidade os colegas, colaboradores, a Direção e todas as pessoas com quem entrem em contacto;
 2. Zelar e fazer zelar pelas viaturas, equipamentos e instalações;
 3. Proceder atempadamente ao pagamento das comparticipações familiares;
 4. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
 5. Sugerir ou reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
 6. Autorizar a realização de exames e análises, de acordo com critérios clínicos e epidemiológicos, como a suspeita de doença e de saúde pública, a necessidade de controlar a propagação de doenças infetocontagiosas

NORMA 25ª

Direitos dos Representantes Legais

O Representante Legal do utente tem os seguintes direitos:


1. Conhecer o Presente Regulamento;
2. Ter assegurado o sigilo e confidencialidade das informações fornecidas no respeito pelos princípios do RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados);
3. Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo seu educando e/ou sobre quaisquer dúvidas;
4. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
5. Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição;
6. Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao Plano de Anual de Atividades;
7. Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando;
8. Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
9. Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Instituição, dentro ou fora das instalações;

NORMA 26ª

Deveres dos Representantes Legais

O Representante Legal do utente tem os seguintes deveres:

1. Colaborar com a equipa do Lar Residencial na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
2. Fornecer todas as informações necessárias aos técnicos acerca do seu Educando, nomeadamente de saúde, alergias, comportamentais, alimentares, etc;
3. Participar nas reuniões para que seja convocado;
4. Avisar, atempadamente, das faltas do seu Educando;
5. Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas com quem entre em contacto;
6. Fornecer, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar, no termos do Anexo II;
7. Pagar a comparticipação familiar dentro do prazo estabelecido;
8. Cumprir todas as normas do regulamento da resposta.
9. Autorizar que, em situações de emergência médica, a Instituição proceda às iniciativas necessárias para o encaminhamento da situação, comparecendo, o mais rapidamente possível, nos serviços de urgência tendo em vista o acompanhamento do representado;
10. Apoiar a pessoa acolhida no período de permanência nas estruturas de saúde;

- 
11. Fornecer ou suportar os custos dos produtos/serviços identificados na norma 7ª, nº 2.
 12. Assumir que o referido acolhimento revestirá a forma de um período experimental, findo o qual lhe será confirmado ou infirmado o acolhimento definitivo;
 13. No caso de o acolhimento assumir o carácter definitivo e tendo em vista não quebrar os laços de parentesco existentes, receber o utente em sua casa, nos períodos a definir no Contrato de Prestação de Serviços;
 14. Autorizar a realização de exames e análises à pessoa representada, de acordo com critérios clínicos e epidemiológicos, como a suspeita de doença e de saúde pública, a necessidade de controlar a propagação de doenças infetocontagiosas

NORMA 27ª

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Serem tratados com respeito e dignidade: dirigentes, colaboradores e todos os que entrem em relação com a organização;
2. Fazer cumprir o que foi acordado no contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a participação acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou legal representante;
6. Suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou representantes de forma grave ou reiterada, violem as regras constantes do presente regulamento, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços e/ou a imagem da própria Instituição.

NORMA 28ª

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço


São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, de forma a responder às necessidades e expectativas do utente e restantes partes interessadas;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
3. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
4. Assegurar o normal funcionamento do estabelecimento;
5. Cumprir e fazer cumprir toda a legislação prevista para o setor.

NORMA 29ª

Depósito e guarda de bens do utente

1. O Lar só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes entreguem à sua guarda.
2. Aquando da admissão, será elaborada uma listagem de todos os bens que o residente trouxer, que deverá ser assinada por este ou seu representante legal e pelo Diretor técnico resposta.
3. No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia de dinheiro:
 - 3.1. No caso de residentes com deficiência severa ou profunda, sem capacidade de gerir a sua pessoa ou bens a instituição, constituirá uma conta-corrente relativa a cada utente e dará



adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.

- 3.2. Para os Utentes com deficiência ligeira, com algumas competências para gerir a sua pessoa e bens, o valor entregue será depositado em conta conjunta, na qual o utente será um dos titulares.

NORMA 30ª

Entrega e restituição de bens do utente

1. A entrega e a restituição de objetos ou valores depositados pelos utentes deve ser feita, contra recibo, nos serviços administrativos da instituição;
2. Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao utente, deverão sempre que possível ser apensos à declaração de levantamento as faturas ou recibos correspondentes;
3. Os serviços administrativos da instituição, com autorização do Presidente da Direção, devem facultar ao interessado ou seu representante todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamentos de fundos.

NORMA 31ª

Interrupção da Prestação de Cuidados

1. A interrupção do serviço pode ocorrer, iniciativa do utente/familiar ou do representante legal, por razões de natureza transitória que decorram de:

- a) Doença
- b) Acidente
- c) Férias
- d) Acompanhamento de familiares
- e) Outras relacionadas com a integração social e familiar do utente

Os motivos de interrupção, previstos no número anterior, não podem ocorrer por um período superior a seis meses.

2. Por iniciativa da IPSS por situações imponderáveis, alheias à sua vontade, nomeadamente calamidade natural e razões de saúde pública.

3. A interrupção da frequência deve ser comunicada pelas partes, assim que se tenha conhecimento que a mesma ocorra ou se preveja que vá ocorrer.

NORMA 32ª

Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, ou seu representante legal, e a entidade gestora do estabelecimento é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem os direitos e obrigações das partes, cujo modelo se anexa ao presente regulamento (anexo 2), fazendo parte integrante do mesmo.

2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 33ª

Cessação da Prestação de Serviços

1. A Cessação da Prestação de Serviços pode ocorrer por:



- 1.1. Iniciativa do utente/familiar ou do representante legal, por motivo:
 - 1.1.1. Mudança de Residência;
 - 1.1.2. Local de trabalho;
 - 1.1.3. Enquadramento em resposta social mais ajustada ao utente;
 - 1.1.4. Facto não imputável à Instituição, designadamente inadaptação do utente
- 1.2. Iniciativa da APPACDM de Aveiro:
 - 1.2.1. Em caso de faltas injustificadas por um período superior a quinze dias;
 - 1.2.2. Não pagamento reiterado da comparticipação familiar;
 - 1.2.3. Não cumprimento dos planos de regularização de débitos;
 - 1.2.4. Em caso de reiterada agressividade física perpetrada contra os demais residentes e colaboradores;
 - 1.2.5. Por outras circunstâncias avaliadas, em devido tempo, pela Direção da Instituição.
2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.
3. No caso de atraso recorrente e/ou não pagamento reiterado da comparticipação familiar poderão ser definidos planos de regularização de débitos. Poderão, ainda, ser aplicados juros de mora, cuja percentagem não poderá exceder 4%.
4. Independentemente das medidas adotadas referidas na alínea anterior, a APPACDM de Aveiro reserva-se ao direito de recorrer a vias judiciais para ressarcimento dos débitos.
5. Da aplicação das medidas previstas na presente norma não poderá resultar qualquer perigo ou risco para os residentes.

NORMA 34ª

Reclamações/Sugestões

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado, sempre que desejado. É ainda possível o acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico, através de link disponível no site da Instituição (<https://www.appacdmaveiro.com>)

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 35ª

Alterações ao presente regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Lar Residencial, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. As alterações ao Regulamento serão remetidas ao ISS, IP, até 30 dias antes da sua entrada em vigor. Estas alterações serão ainda comunicadas ao utente 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.
3. Todas as alterações ao Regulamento Interno em vigor serão mencionadas em quadro de referência, com a data de alteração e identificação dos artigos/alíneas alterados, por forma a facilitar a leitura e perceção das alterações, quer aos residentes/significativos, quer à entidade de tutela.

Norma 36ª**Foro competente**

Para dirimir qualquer litígio emergente do contrato subscrito entre o utente, ou seu representante legal, e a entidade gestora do estabelecimento, será exclusivamente competente o Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a quaisquer outros e ainda o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo correspondente.

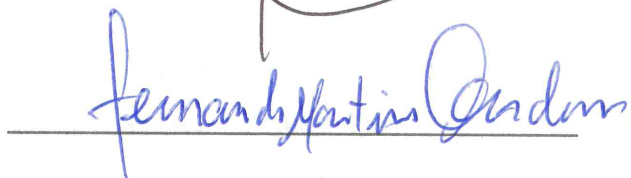
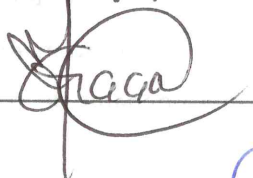
Norma 37ª**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária da resposta, de acordo com a legislação aplicada à IPSS e com o parecer técnico e da Direção.

NORMA 38ª**Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno, aprovado em reunião de Direção em 13/03/2026, revoga o anteriormente celebrado e entra em vigor em 13/04/2026

A Direção,



APPACDM de Aveiro
Rua Padre Luís Pereira, nº1 - Azurva
Aveiro, 3800-737 Eixo
234920110 (chamada rede fixa nacional)
geral@appacdmaveiro.com
<http://www.appacdmaveiro.com>



Anexo 1
(a que se refere a norma 17ª, nº2)

**Regulamento das comparticipações familiares devidas
pela utilização dos serviços e equipamento de Lar Residencial**

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

O presente regulamento aplica-se aos serviços prestados na resposta de Lar Residencial fazendo parte do respetivo Regulamento Interno.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

Este regulamento tem por base a Portaria nº 196 A/ 2015, de 01 de julho, na sua atual redação da Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho.

NORMA 3ª

Definição Comparticipação Familiar

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

NORMA 4ª

Proporcionalidade

A Comparticipação familiar é determinada de forma proporcional ao rendimento do Agregado Familiar, quando este exista.

NORMA 5ª

Conceito de Agregado Familiar

1. Para além do cliente da resposta social, 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:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado família e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, não são considerados para efeito do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.
3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

NORMA 6ª

Rendimentos do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), considerem-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De Pensões;
 - 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;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 1.1. Para os 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.
- 1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), do ponto 1., as 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 fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- 1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 1.3.1. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
 - 1.3.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.
- 1.4. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- 1.5. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano

relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Para determinação do montante de comparticipação familiar na resposta social de Lar Residencial e enquanto rendimento do agregado familiar, considera-se 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente.

NORMA 7ª

Despesas Fixas do Agregado Familiar

1. Para efeitos de 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;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, da pessoa apoiada, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; consultas, cirurgias, medicamentos ou tratamentos de fisioterapia, desde que comprovadas com prescrição médica.
 - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI (Estrutura Residencial Pessoas Idosas) relativo a ascendentes e outros familiares.
2. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d), podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA 8ª

Cálculo do Rendimento "per capita"

1. O rendimento *per capita* mensal é calculado 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

NORMA 9ª

Prova de Rendimentos e das Despesas Fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considerar adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

- 
3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
 4. A Prova das despesas de saúde definidas na norma VII, número 1, alínea d), é realizada através da rubrica do IRS “Despesas de saúde” com a taxa de IVA a 6%. No caso de não obrigatoriedade de apresentação de IRS, deverão ser apresentados recibos comprovativos dessas despesas, unicamente os relativos à taxa de IVA indicada.

NORMA 10ª

Montante Máximo da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima, é definida e divulgada anualmente pela Instituição, por deliberação da Direção, não podendo exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e Ministério responsável por esta área.
2. Considera-se o custo médio real do utente, aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

NORMA 11ª

Redução da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação será reduzida por noite de falta, na proporção de 1/30. No total, esta redução não poderá ultrapassar 25% do valor da comparticipação mensal do utente e a ausência, quando previsível, deverá ser comunicada com a antecedência mínima de 5 dias consecutivos.
2. A redução na comparticipação, por frequência do segundo e seguintes elementos do agregado familiar, é de 10%, a incidir em cada um destes.

NORMA 12ª

Revisão da Comparticipação Familiar

1. O Valor da comparticipação familiar é revisto anualmente, no início de cada ano civil, em função da alteração de rendimentos e composição dos agregados familiares. Para o efeito deverão fornecer, durante o mês de janeiro e fevereiro, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar. A aplicação da Comparticipação Familiar produzirá efeitos a partir do mês de março, inclusivamente.
2. A não apresentação dos documentos anteriormente referidos implicará a aplicação da comparticipação familiar máxima, conforme identificado na norma 10.
3. A comparticipação familiar é também objeto de revisão em caso de alteração da situação económica e/ou composição do agregado familiar.
4. Caso se verifique o previsto na alínea anterior, as alterações deverão ser comunicadas o mais brevemente possível, tendo em vista a atualização da respetiva comparticipação.

NORMA 13ª**Determinação da comparticipação Familiar Lar Residencial**

1. Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, corresponde, de acordo com os serviços prestados, às seguintes percentagens:

Resposta Social	Percentagem a aplicar
Lar Residencial (sem frequência de CACI)	90%
Lar Residencial (com frequência de CACI)	60%

1. Salvaguarda-se que, quando o valor da comparticipação familiar apurada seja inferior a 90 % do rendimento do utente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90 % sobre dos rendimentos do utente.
2. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 80 % do montante da Prestação Social para a Inclusão (PSI) recebida pelo utente
3. Quando há duas instituições envolvidas na prestação de serviços a um utente, estas terão de concertar a distribuição de percentagens, mediante análise casuística dos serviços prestados ao utente e do tempo que o mesmo ocupa em cada resposta. O somatório das duas percentagens de comparticipação não pode exceder os 100%.

NORMA 14ª**Pagamento da Comparticipação Familiar**

1. O pagamento da comparticipação e dos serviços é efetuado nos oito primeiros dias úteis de cada mês, na Secretaria da Instituição, através de dinheiro, cheque ou transferência bancária.
2. No caso de atraso recorrente, não pagamento reiterado da comparticipação familiar ou não cumprimento dos planos de regularização de débitos, poderão ser aplicados juros de mora, cuja percentagem não poderá exceder 4%.
3. Estas situações serão analisadas pela Direção e comunicada por escrito ao primeiro Outorgante.
4. Independentemente das medidas adotadas a APPACDM de Aveiro reserva-se ao direito de recorrer a vias judiciais para ressarcimento dos débitos.

Anexo 2

(a que se refere a norma 32ª, nº 1)

Minuta de Contrato de Prestação de Serviços

Entre:

PRIMEIRO(S) OUTORGANTE(S): -----, (identificação dos representantes legais do cliente) portador do B.I. ---
-----, emitido em ----- pelo Arquivo de Identificação de -----, contribuinte fiscal nº -----, casado com -----
-----, portador do B.I. n.º ----- emitido em ----- pelo Arquivo de Identificação de ----- contribuinte fiscal
n.º ----- residentes na -----, em representação do cliente de Lar Residencial:-----

SEGUNDO OUTORGANTE: APPACDM de Aveiro - Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Aveiro, Associação de Solidariedade Social, pessoa coletiva n.º 504446499 com sede em Rua Padre Luís Pereira, nº 1, Azurva, 3810-737 Aveiro, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 41/2002 a fls 67 vº, 68 e 68vº do livro nº 9, representada por: Presidente da Direção,-----, é, legítima titular de um lar residencial para pessoas com deficiência mental, sito em----- concelho e distrito de Aveiro.

Celebra-se o presente contrato nos termos do artº 9º, da Portaria nº 59/2015 de 02 de março o qual se rege pelas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA 1ª - Fins

O presente contrato visa regular a prestação de apoio social efetuada pelo segundo outorgante ao representado do primeiro outorgante, no âmbito da resposta social de Lar Residencial.

CLÁUSULA 2ª - Objeto do Contrato

1. O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços, abrangidos na comparticipação familiar:
 - a) Alojamento;
 - b) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas; Apoio nos cuidados de Higiene pessoal;
 - c) Apoio no desempenho de atividades de vida diária;
 - d) Tratamento da roupa utilizada durante o período de permanência no Lar Residencial;
 - e) Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no acompanhamento regular a consultas médicas e outros cuidados de saúde;
 - f) Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas, desenvolvidas na resposta;
 - g) Apoio Psicossocial;
 - h) Convívio e ocupação dos tempos livres;
 - i) Transportes no âmbito do funcionamento da estrutura.
2. Produtos e serviços complementares, que não são abrangidas na comparticipação base:
 - a) Terapias (Fisioterapia/Hidroterapia/ Terapia da Fala/Terapia Ocupacional)
 - b) Medicação, meios complementar es de Diagnóstico; consultas em serviços de saúde particulares, tratamentos efetuados no exterior;
 - c) Roupa, calçado, fraldas, pensos higiénicos, pensos diários;
 - d) Ajudas técnicas, próteses, ortóteses;
 - e) Cremes, pomadas, artigos de higiene específicos e outros produtos não fornecidos habitualmente aos residentes;
 - f) Todos os bens e/ou produtos não identificados que não sejam habitualmente fornecidos os utentes do Lar Residencial.
 - g) Cuidados de imagem prestados por terceiros (ex: cabeleireiro, esteticista)
 - h) Transportes para atividades, tratamentos, consultas, exames, visitas, ou outras saídas, solicitados pelo utente ou pelas famílias/significativos.

3. Os custos diretos e indiretos dos serviços identificados na alínea 2, ou de outros que eventualmente venham a ser criados, serão integralmente suportados pelas famílias ou pelos próprios. No caso do serviço referido na alínea i), será definido periodicamente o valor a suportar por quilómetro percorrido. O mesmo terá em conta o custo do combustível e os encargos com o pessoal afeto à deslocação e constará no preçário em vigor, afixado no Lar Residencial.

CLÁUSULA 3ª - Responsável Pelo Cliente

As pessoas responsáveis pela pessoa acolhida são os primeiros Outorgantes, cujos contactos a utilizar são, sequencialmente: -----, -----

CLÁUSULA 4ª - Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
8. Ter acesso à ementa semanal;
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
10. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde
11. Ver garantido o sigilo e confidencialidade da informação de acordo com as regras do RGPD

NORMA 5ª- Deveres dos Utentes

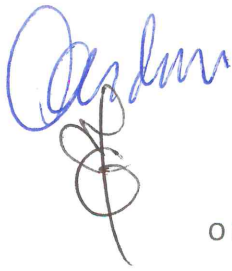
São deveres do utente:

1. Tratar com respeito e dignidade os colegas, colaboradores, a Direção e todas as pessoas com quem entrem em contacto;
2. Zelar e fazer zelar pelas viaturas, equipamentos e instalações;
3. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares;
4. Respeitar e fazer cumprir todas as normas constantes do presente Regulamento;
5. Sugerir ou reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.
6. Autorizar a realização de exames e análises, de acordo com critérios clínicos e epidemiológicos, como a suspeita de doença e de saúde pública, a necessidade de controlar a propagação de doenças infetocontagiosas

NORMA 6ª - Direitos dos Representantes Legais

O Representante Legal do utente tem os seguintes direitos:

1. Conhecer o Presente Regulamento;
2. Ter assegurado o sigilo e confidencialidade das informações fornecidas no respeito pelos princípios do RGPD (Regulamento Geral de Proteção de Dados);
3. Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social frequentada pelo seu educando e/ou sobre quaisquer dúvidas;
4. Sugerir e reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados;
5. Ser tratado com respeito e dignidade por todos os que prestam serviço na Instituição;

- 
6. Ser informado sobre qualquer alteração relativa ao Plano de Anual de Atividades;
 7. Ser informado sobre o desenvolvimento do seu educando;
 8. Contactar a Direção sempre que o desejar, mediante aviso prévio devidamente fundamentado;
 9. Autorizar ou recusar a participação do seu educando em atividades a desenvolver pela Instituição, dentro ou fora das instalações;

NORMA 7ª - Deveres dos Representantes Legais

O Representante Legal do utente tem os seguintes deveres:

1. Colaborar com a equipa do Lar Residencial na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
2. Fornecer todas as informações necessárias aos técnicos acerca do seu Educando, nomeadamente de saúde, alergias, comportamentais, alimentares, etc;
3. Participar nas reuniões para que seja convocado;
4. Avisar, atempadamente, das faltas do seu Educando;
5. Tratar com respeito e dignidade todas as pessoas com quem entre em contacto;
6. Fornecer, todos os elementos necessários para o cálculo da comparticipação familiar, no termos do Anexo II;
7. Pagar a comparticipação familiar dentro do prazo estabelecido;
8. Cumprir todas as normas do regulamento da resposta.
9. Autorizar que, em situações de emergência médica, a Instituição proceda às iniciativas necessárias para o encaminhamento da situação, comparecendo, o mais rapidamente possível, nos serviços de urgência tendo em vista o acompanhamento do representado;
10. Apoiar a pessoa acolhida no período de permanência nas estruturas de saúde;
11. Fornecer, ou suportar, os custos identificados na cláusula 2ª, nº 2, do presente Contrato
12. Assumir que o referido acolhimento revestirá a forma de um período experimental, findo o qual lhe será confirmado ou infirmado o acolhimento definitivo;
13. No caso de o acolhimento assumir o carácter definitivo e tendo em vista não quebrar os laços de parentesco existentes, receber o utente em sua casa, nos períodos a definir no Contrato de Prestação de Serviços;
14. Autorizar a realização de exames e análises à pessoa representada, de acordo com critérios clínicos e epidemiológicos, como a suspeita de doença e de saúde pública, a necessidade de controlar a propagação de doenças infetocontagiosas

NORMA 8ª - Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Serem tratados com respeito e dignidade: dirigentes, colaboradores e todos os que entrem em relação com a organização;
2. Fazer cumprir o que foi acordado no contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a comparticipação acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou legal representante;
6. Suspender este serviço, sempre que os utentes e/ou representantes de forma grave ou reiterada, violem as regras constantes do presente regulamento, nomeadamente, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços e/ou a imagem da própria Instituição.

NORMA 9ª - Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. **Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços**, de forma a responder às necessidades e expectativas do utente e restantes partes interessadas;
2. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
3. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
4. Assegurar o normal funcionamento do estabelecimento;
5. Cumprir e fazer cumprir toda a legislação prevista para o setor.

CLÁUSULA 10ª – Local da Prestação de Serviços

1. No âmbito do presente contrato, o segundo outorgante compromete-se a prestar serviços no Lar -----, sito na freguesia de -----, nesta cidade, sem prejuízo das deslocações ao exterior, por força dos serviços aí prestados e/ou transferência, definitiva ou provisória, que seja necessário efetuar para qualquer outra estrutura residencial propriedade do segundo outorgante.

CLÁUSULA 11ª - Duração e Horário da Prestação de Apoio Social

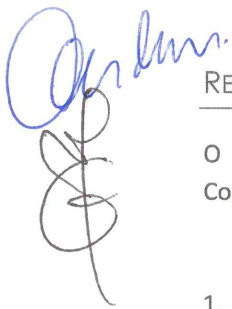
1. No âmbito do presente contrato os cuidados são prestados em dias úteis, domingos e feriados, 24 horas por dia, sem prejuízo das visitas da pessoa representada a casa do Primeiro Outorgante.
2. Qualquer alteração ao horário, deve ser acordado previamente, por escrito, entre as partes outorgantes, com a maior antecedência possível.

CLÁUSULA 12ª - Interrupção da Prestação de Cuidados

4. A interrupção do serviço pode ocorrer, iniciativa do utente/familiar ou do representante legal, por razões de natureza transitória que decorram de:
 - f) Doença
 - g) Acidente
 - h) Férias
 - i) Acompanhamento de familiares
 - j) Outras relacionadas com a integração social e familiar do utenteOs motivos de interrupção, previstos no número anterior, não podem ocorrer por um período superior a seis meses
5. Por iniciativa da IPSS por situações imponderáveis, alheias à sua vontade, nomeadamente calamidade natural e razões de saúde pública.
6. A interrupção da frequência deve ser comunicada pelas partes, assim que se tenha conhecimento que a mesma ocorra ou se preveja que vá ocorrer.

CLÁUSULA 13ª - Pagamento da Mensalidade/Comparticipação Familiar

1. O primeiro Outorgante, compromete-se a pagar, respeitante à participação familiar pela utilização da resposta, o que no ano corrente, corresponde a _____€ (Extenso). Este valor deverá ser pago mensalmente, nos primeiros oito dias úteis, nos serviços administrativos desta Associação, na Rua Padre Luís Pereira, nº1, Azurva, 3800-737 Aveiro. O pagamento poderá ainda ser efetuado em numerário, em cheque em nome da APPACDM de Aveiro, ou por transferência bancária.
2. No caso de atraso recorrente, não pagamento reiterado da participação familiar ou não cumprimento dos planos de regularização de débitos, poderão ser aplicados juros de mora, cuja percentagem não poderá exceder 4%.
3. Estas situações serão analisadas pela Direção e comunicada por escrito ao primeiro Outorgante.
4. Independentemente das medidas adotadas a APPACDM de Aveiro reserva-se ao direito de recorrer a vias judiciais para ressarcimento dos débitos.



O Valor da comparticipação familiar é revisto anualmente, de acordo com o definido no Regulamento Comparticipações Familiares desta resposta social, NORMA 12, alínea 1, do anexo 1.

CLÁUSULA 14ª - Depósito de Bens do Cliente à Guarda do segundo Outorgante

1. O Lar só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes entreguem à sua guarda.
2. No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia de dinheiro:
 - a) No caso de residentes com deficiência severa ou profunda, sem capacidade de gerir a sua pessoa ou bens a instituição, constituirá uma conta-corrente relativa a cada cliente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquela realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquele resulta.
 - b) Para os Clientes com deficiência ligeira, com algumas competências para gerir a sua pessoa e bens, o valor entregue será depositado em conta conjunta, na qual o cliente será um dos titulares.

CLÁUSULA 15ª - Vigência do Contrato

O presente contracto vigorará pelo prazo de um ano, renovável automaticamente, por igual período

CLÁUSULA 16ª - Cessação da Prestação de Serviços

1. A Cessação da Prestação de Serviços pode ocorrer por:
 - 1.1. Iniciativa do utente/familiar ou do representante legal:
 - 1.1.1. Mudança de Residência;
 - 1.1.2. Local de trabalho;
 - 1.1.3. Enquadramento em resposta social mais ajustada ao utente;
 - 1.1.4. Facto não imputável à Instituição, designadamente inadaptação do utente
 - 1.2. Iniciativa da APPACDM de Aveiro:
 - 1.2.1. Em caso de faltas injustificadas por um período superior a quinze dias;
 - 1.2.2. Não pagamento reiterado da comparticipação familiar;
 - 1.2.3. Não cumprimento dos planos de regularização de débitos;
 - 1.2.4. Por outras circunstâncias avaliadas, em devido tempo, pela Direção da Instituição.
2. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos Outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

CLÁUSULA 17ª - Regulamento Interno

Na data de assinatura do Presente contrato será entregue à primeira outorgante um exemplar do Regulamento Interno da resposta, obrigando-se os outorgantes ao seu cumprimento.

CLÁUSULA 18ª - Foro Competente

Para dirimir qualquer litígio emergente do presente contrato será exclusivamente competente o Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro, com expressa renúncia a quaisquer outros e ainda o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo correspondente.

CLÁUSULA 19ª - Disposições Finais

1. O presente contrato deve ser celebrado por escrito, devidamente assinados e rubricados, sendo um exemplar para o primeiro outorgante, outro para o segundo outorgante.
2. Qualquer alteração ao presente contrato terá de ser efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
3. Em tudo o que o presente contrato for omissivo, aplica-se o disposto na legislação e normativos em vigor, bem como no Regulamento Interno do segundo outorgante.

André



CLÁUSULA 20ª - Entrada em vigor

1. O presente contrato entra em vigor
2. O período experimental do presente acordo vigora a partir da data da assinatura do mesmo até dia de de Após esta data, e não havendo suspensão do mesmo, este tornar-se-á definitivo.

O Primeiro outorgante: _____

O Segundo outorgante: _____