

ASSOCIAÇÃO SOCIAL DE AVELÃS DE CAMINHO

REGULAMENTO INTERNO

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS



**ÍNDICE**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	
ARTIGO 1º - ENQUADRAMENTO	PÁG.6
ARTIGO 2º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO	PÁG.6
ARTIGO 3º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL	PÁG.6
ARTIGO 4º - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL	PÁG.7
ARTIGO 5º - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL	PÁG.7
ARTIGO 6º - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADAS PELA RESPOSTA SOCIAL	PÁG.7
ARTIGO 7º - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL	PÁG.7
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO	
ARTIGO 8º - CANDIDATURA	PÁG.8
ARTIGO 9º - ANÁLISE DA CANDIDATURA	PÁG.10
ARTIGO 10º - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	PÁG.11
ARTIGO 11º - LISTA DE CANDIDATOS/AS	PÁG.12
ARTIGO 12º - ADMISSÃO	PÁG.12
ARTIGO 13º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	PÁG.14
ARTIGO 14º - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE	PÁG.16
ARTIGO 15º - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE	PÁG.17
ARTIGO 16º - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL	PÁG.17
CAPÍTULO III – MENSALIDADE	
ARTIGO 17º - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA	PÁG.18
ARTIGO 18º - CÁLCULO DA MENSALIDADE/COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	PÁG.18
ARTIGO 19º - PAGAMENTO DA MENSALIDADE	PÁG.19
ARTIGO 20º - REDUÇÃO DA MENSALIDADE	PÁG.20
ARTIGO 21º - REVISÃO DA MENSALIDADE	PÁG.20
ARTIGO 22º - MENSALIDADE MÁXIMA	PÁG.21
ARTIGO 23º - SITUAÇÕES ESPECIAIS	PÁG.21
CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO	
ARTIGO 24º - PLANO INDIVIDUAL	PÁG.22
ARTIGO 25º - PLANIFICAÇÃO DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL	PÁG.23
CAPÍTULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS	
ARTIGO 26º - ALOJAMENTO	PÁG.24
ARTIGO 27º - ALIMENTAÇÃO	PÁG.25
ARTIGO 28º - CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL	PÁG.27
ARTIGO 29º - CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE	PÁG.28
ARTIGO 30º - ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA	PÁG.29
ARTIGO 31º - TRATAMENTO DE ROUPAS	PÁG.29
ARTIGO 32º - APOIO PSICOSOCIAL	PÁG.30
ARTIGO 33º – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS	PÁG.31
ARTIGO 34º – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR	PÁG.31
ARTIGO 35º – PASSEIOS E ACTIVIDADES AO EXTERIOR	PÁG.32
ARTIGO 36º – CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS	PÁG.33



CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	
ARTIGO 37º - DIREITOS DOS/AS CLIENTES	PÁG.33
ARTIGO 38º - DEVERES DOS/AS CLIENTES	PÁG.34
ARTIGO 39º - DEVERES DA INSTITUIÇÃO	PÁG.34
ARTIGO 40º - DEVERES	PÁG.35
CAPÍTULO VII – REGRAS GERAIS DO FUNCIONAMENTO	
ARTIGO 41º - INSTALAÇÕES	PÁG.36
ARTIGO 42º - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	PÁG.36
ARTIGO 43º - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL	PÁG.37
ARTIGO 44º - SAÍDAS PARA O EXTERIOR	PÁG.37
ARTIGO 45º - VISITAS	PÁG.37
ARTIGO 46º - FESTEJO DE ANIVERSÁRIOS	PÁG.38
ARTIGO 47º - DEPÓSITO DOS BENS DOS/AS CLIENTES	PÁG.38
ARTIGO 48º - CONFIDENCIALIDADE	PÁG.39
ARTIGO 49º - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS	PÁG.39
ARTIGO 50º - RECLAMAÇÕES	PÁG.39
ARTIGO 51º - SUGESTÕES	PÁG.41
CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	
ARTIGO 52º - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO	PÁG.42
ARTIGO 53º - INTEGRASSÃO DE LACUNAS	PÁG.42
ARTIGO 54º - ENTRADA EM VIGOR	PÁG.42



APRESENTAÇÃO

A Associação Social de Avelãs de Caminho, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede no lugar e freguesia de Avelãs de Caminho, Concelho de Anadia e Distrito de Aveiro.

Em 1991, por iniciativa da Junta de Freguesia, iniciou-se o projecto. Esta, envidou todos os esforços no sentido de concretizar uma obra que dessa resposta às carências sociais de Avelãs de Caminho, dando assim, os primeiros passos para que a A.S.A.C viesse a ser uma realidade. Mais tarde, a 6 de Abril de 1992, foi indigitada uma Comissão Instaladora que a 30 de Setembro de 1994 se transformou na primeira Direcção.

A partir daí e, com a colaboração de entidades governamentais, Centro Distrital de Aveiro, Câmara Municipal de Anadia, alguns industriais e o povo em geral, conseguiu levar-se a bom termo a realização deste arrojado projecto que contemplava a construção dum edifício onde funcionassem as Respostas sociais de CRECHE, CATL, CENTRO DE DIA, SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO e a ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS.

Assim, no dia 4 de Janeiro de 1999, o sonho tornou-se realidade e a Instituição entrou em funcionamento.

MISSÃO

A Associação Social de Avelãs de Caminho é uma Instituição Particular de Solidariedade Social que presta apoio à família, nomeadamente à criança e ao idoso, tendo sempre como princípio básico as suas necessidades e expectativas.

VISÃO

A Associação Social de Avelãs de Caminho pretende ser reconhecida como uma Instituição de referência, no concelho de Anadia e concelhos limítrofes, prestando serviços de excelência, com uma abordagem centrada no/a cliente e nas suas necessidades individuais.

VALORES

Entendem-se por valores os princípios que guiam a nossa Instituição. Há duas condições cruciais para que os valores tenham relevância e utilidade: serem definidores da Instituição e serem praticados por todos – Direcção, colaboradores/as, clientes e significativo. Deste modo, os princípios que guiam a cultura da ASAC são os seguintes:

SOLIDARIEDADE: Acolher com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços, respondendo assim às suas necessidades e expectativas.



RESPEITO PELA INDIVIDUALIDADE: Respeitar a etnia, cultura, religião, língua, sexo, idade, orientação sexual e estilo de vida de cada cliente.

PROFISSIONALISMO: Reforçar o sentido de responsabilidade dos/as nossos/as colaboradores/as, assim como, o respeito pela confidencialidade e os valores éticos dos/as nossos/as clientes.

CONFIANÇA: Ambiente de confiança entre colaboradores e todos/as os/as intervenientes.

MOTIVAÇÃO: Melhorar continuamente os serviços prestados

SATISFAÇÃO: Satisfação total de todos/as os/as clientes e partes interessadas

POLÍTICA DA QUALIDADE

A Direcção da ASAC definiu a Política da Qualidade que orienta a Instituição na concretização da sua missão e visão. Seguem-se os compromissos assumidos pela mesma:

- Promover a melhoria continua da eficácia do SGQ visando a satisfação dos/as clientes;
- Cumprir com os requisitos que garantam a qualidade/excelência da prestação dos serviços e observância pela legislação e normas aplicáveis;
- Garantir aos/às clientes níveis de serviços elevados e adequados às suas características e necessidades;
- Assegurar a formação e motivação dos/as seus/suas colaboradores/as com vista a alcançar a excelência do seu desempenho e a qualidade dos serviços prestados e;
- Proporcionar a todos/as os/as colaboradores/as um bom ambiente de trabalho.
- Em traços gerais a nossa política assenta na: melhoria contínua e satisfação dos nossos/as clientes.

**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS****ARTIGO 1 – ENQUADRAMENTO**

1. A Associação Social de Avelãs de Caminho, adiante designada por ASAC, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, devidamente registada na Direcção Geral de Segurança Social, sob o nº 109/92, folha 93 do Livro 5 das Associações de Solidariedade Social, como Pessoa Colectiva de Utilidade Pública, que tem como objectivo principal desenvolver actividades de apoio e protecção à infância na área geográfica de Avelãs de Caminho e áreas limítrofes.

ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1.O presente regulamento interno reporta-se ao funcionamento da resposta social de ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS, adiante designada por ERPI, que a Instituição disponibiliza desde Junho de 1999. Tem como principais objectivos:

- 1.1.Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento da resposta social;
- 1.2.Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da Instituição, quer dos/as clientes e/ou significativo, e;
- 1.3.Fomentar a participação activa dos/as clientes e/ou significativo no funcionamento da Instituição.

ARTIGO 3 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL

1.O presente regulamento interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento da ERPI, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:

- 1.1.Acordo de Cooperação celebrado a 30 de Junho de 1999, ao abrigo do disposto no 4º, no nº 2, do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio;
- 1.2.Circular de Orientação Normativa n.º 3 de 02/05/1997 e nº 7 de 14/08/1997 da Direcção-geral da Acção Social, que define o modelo de regulamento das comparticipações familiares pela utilização de serviços e equipamentos sociais;
- 1.3.Guião Técnico da Direcção-geral da Acção Social de Lar para Idosos, de Dezembro de 1996, que define as normas reguladoras das condições de implantação, localização, instalação e funcionamento da resposta social;
- 1.4.Decreto-lei n.º 64/2007 de 14 de Março de 2007, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- 1.5.Decreto-Lei nº 99/2011, de 28 de Setembro, que define o regime de licenciamento e de fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
- 1.6.Despacho Normativo n.º 12/1998 de 25 de Fevereiro que aprova as normas reguladoras a que deve obedecer a instalação e o funcionamento dos lares para idosos.
- 1.7. Portaria nº 67/2012 de 21/03/2012



1.8. Protocolo de Cooperação em vigor celebrado entre o Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (MTSS) e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS).

1.9. Manual de Estrutura Residencial para Idosos

10. Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

ARTIGO 4 - OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. A resposta social de ERPI, desenvolvida em equipamento, destina-se ao alojamento colectivo, num contexto de “Residência Assistida”, para pessoas com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos, ou outras em situação de risco de perda de autonomia; por opção própria, ou por inexistência de retaguarda familiar.

2. A ERPI tem como principais objectivos:

2.1. Num contexto humanizado e personalizado, proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas dos/as clientes;

2.2. Garantir aos/às clientes o seu bem-estar, numa perspectiva holística e de acompanhamento biopsicossocial (considerando as dimensões física, cognitiva, emocional e social), contribuindo para a promoção da sua qualidade de vida;

2.3. Privilegiar a interacção com o significativo e com a comunidade (promovendo relações interpessoais e intergeracionais) no sentido de otimizar os níveis de actividade e de participação social;

2.4. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia do/a cliente na execução das actividades de vida diária.

ARTIGO 5 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL

1. São destinatários da resposta social:

1.1. Pessoas de ambos os sexos, de 65 (sessenta e cinco) anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária, e;

1.2. Pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 (sessenta e cinco) anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

ARTIGO 6 - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADAS PELA RESPOSTA SOCIAL

1. A resposta social assegura a prestação dos seguintes serviços e/ou actividades, incluídas na mensalidade:

1.1. Alojamento;

1.2. Alimentação;

1.3. Cuidados de higiene pessoal e imagem;

1.4. Cuidados primários de saúde;

1.5. Tratamento de roupa;



- 1.6. Apoio psicossocial, e;
 - 1.7. Atividades recreativas e culturais.
2. A resposta social realiza ainda os seguintes serviços e/ou actividades, não incluídas na mensalidade:
- 2.1. Produtos de incontinência (fraldas, pensos, etc.);
 - 2.2. Transportes efectuados por ambulância;
 - 2.3. Consultas médicas particulares, hospitalização, cirurgias, cuidados de enfermagem de especialidade;
 - 2.4. Cabeleireiro ou barbeiro;
 - 2.5. Medicamentos;
 - 2.6. Chamadas telefónicas particulares e;
 - 2.7. Bens específicos de consumo pessoal.

ARTIGO 7 - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL

1. Em concordância com o Acordo de Cooperação celebrado a 30/06/1999, ao abrigo do disposto no 4º, no nº 2, do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio, a ERPI disponibilizado pela Instituição tem uma capacidade máxima para 30 clientes.

CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO

ARTIGO 8 - CANDIDATURA

1. A candidatura à resposta social poderá ser efectuada ao longo de todo o ano civil, junto da Directora Técnica, dentro do seu horário laboral ou seja, das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 17h30 (dezassete horas e trinta minutos).
2. O atendimento é sequencial por ordem de chegada, realizado no gabinete do/a Director/a Técnico/a, assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto sendo prestadas informações pertinentes e esclarecidas dúvidas para possibilitar uma opção informada.
3. Para formalizar o processo de candidatura, é necessário o preenchimento de uma FICHA DE CANDIDATURA (IMP.ID.002/E), devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos seguintes documentos:
 - 3.1. Referente ao/à candidato/a a cliente:
 - 3.1.1. Fotofófia do bilhete de identidade/cartão de cidadão;
 - 3.1.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);



3.1.3. Fotocópia a do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);

3.1.4. Fotocópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema de Saúde (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);

3.1.5. Declaração do médico de família, contendo o grau e tipo de dependência, medicação, limitações à prática desportiva, entre outras.

3.1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente.

3.2. Referente ao agregado familiar:

3.2.1. Comprovativo do rendimento familiar ilíquido: fotocópia da declaração de I.R.S do ano transacto;

3.2.2. Comprovativo dos encargos com habitação: fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

3.3. Referente ao significativo (sempre que aplicável):

3.3.1. Fotocópia do bilhete de identidade/cartão de cidadão, e;

3.3.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o significativo não tiver cartão de cidadão).

4. A candidatura só é considerada válida e efectiva após entrega de toda a documentação supracitada. Caso não se verifique a entrega da documentação a candidatura não será válida.

5. O/A candidato/a a cliente e/ou significativo poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, intenção que fica assinalada na FICHA DE CANDIDATURA (IMP.ID.002/E) para não invalidar o processo de candidatura. Nestes casos o/a candidato/a a cliente ou significativo terá que preencher a DECLARAÇÃO DE NÃO ENTREGA DE DOCUMENTOS (IMP.ID.030/E), cedida pelo/a Director/a Técnico/a, afirmando que não procede à entrega dos documentos necessários para o processo de cálculo da mensalidade sabendo que ficará assim obrigado/a ao pagamento da mensalidade máxima em vigor, que corresponde ao custo médio real por cliente.

6. Após a formalização da Candidatura – preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (IMP.ID.002/E) e entrega de toda a documentação necessária – é entregue ao/à candidato/a a cliente e/ou significativo COMPROVATIVO DE RECEPÇÃO DA FICHA DE CANDIDATURA (IMP.ID.004/E), assinado e datado pelo/a Director/a Técnico/a, comprovando a recepção da candidatura.

7. O/A candidato/a a cliente e/ou significativo são informados/as de que o seu pedido será analisado, de acordo com os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social e que posteriormente será(ão) contactado(s)/a(s) telefonicamente, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a formalização da candidatura, no sentido de ser(em) informado(s)/a(s) sobre a decisão da Direcção.



8.No final é proporcionado ao/à cliente e/ou significativo uma visita geral às instalações da resposta social, sem perturbar o regular funcionamento da mesma, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.

9.Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

10.As candidaturas são apenas válidas para o ano em que foram realizadas, pelo que, no início de cada ano os/as clientes e/ou significativo deveram proceder a nova candidatura.

ARTIGO 9 - ANÁLISE DAS CANDIDATURAS

1.Após a formalização da candidatura – preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA (IMP.ID.002/E), entrega de toda a documentação necessária, mencionada no ponto 3 (três) do artigo 8 (oito), o/a Director/a Técnico/a analisa a candidatura, bem como a capacidade da Instituição para satisfazer as necessidades e expectativas do/a candidato/a a cliente analisando equitativamente os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social.

2.Da análise da candidatura resulta um parecer técnico, que é posteriormente enviado para a Direcção, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a quem compete a decisão de admissão do/a candidato/a a cliente na resposta social.

3.O/A candidato/a a cliente e/ou significativo é informado/a da decisão da Direcção, relativamente à admissão do/a candidato/a, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a formalização da candidatura. Caso o/a candidato/a a cliente:

3.1.Não preencha os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social, a candidatura não é aceite e o/a mesmo/a e/ou significativo é informado/a, telefonicamente pelo/a Director/a Técnico/a, sobre as razões que levaram à não admissibilidade do/a candidato/a em ERPI, sendo o processo arquivado em dossier próprio.

3.2.Preencha os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social, mas não seja possível a sua admissão imediata, devido à inexistência de vaga, o o/a mesmo/a e/ou significativo é informado/a, telefonicamente pelo/a Director/a Técnico/a, que o/a candidato/a fica automaticamente inscrito/a na LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E), de acordo com a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissão e priorização. Se o/a candidato/a cliente e/ou significativo não manifestar interesse em que o/a candidato/a fique inscrito/a na LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E), o processo é arquivado em dossier próprio pelo/a Director/a Técnico/a.

3.3.Preencha os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social, e se existir vaga para o pedido de candidatura, o/a candidato/a e/ou significativo é informado/a, telefonicamente pelo/a Director/a



Técnico/a, para proceder à formalização da admissão, sendo agendando o dia e hora para a realização da admissão, bem com informado/a sobre a documentação necessária para a validação da admissão.

ARTIGO 10 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

1. Podem ser admitidas na EPRI:

1.1. Pessoas de ambos os sexos, com 65 (sessenta e cinco) anos e mais, que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária.

1.2. Pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 (sessenta e cinco) anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária, e;

1.3. Manifeste vontade em ser admitido/a ou, em caso de impossibilidade do/a próprio/a, seja o seu significativo a manifestá-la.

2. A selecção e admissão dos/as candidatos/as a clientes é feita à medida da capacidade da resposta social.

3. A EPRI tem definido como critérios de admissão:

CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	VALOR PONTUAÇÃO
Natural e/ou residente na freguesia de Avelãs de Caminho	7 pontos
Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos	18 pontos
Risco de isolamento social	18 pontos
Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social	8 pontos
Qualidade de sócio	4 pontos
Frequenta outra Resposta Social da Instituição	10 pontos
Cônjuge numa Resposta Social	10 pontos
Grau de incapacidade/dependência do/a candidato/a cliente	12 pontos
Necessidade expressa pelo candidato a cliente	5 pontos
Fracos recursos económicos	8 pontos
	100 pontos

4. Os critérios de admissão são pontuados de acordo com o seu grau de importância.

5. Em caso de empate de duas ou mais candidaturas, valerá como ponto de desempate a antiguidade da candidatura (data de realização da candidatura na resposta social).

**ARTIGO 11 - LISTA DE CANDIDATOS/AS**

1.Os/As candidatos/as a clientes que satisfaçam os critérios de admissão mas para os quais não seja possível a sua admissão imediata, devido à inexistência vaga, ficam automaticamente inscritos na LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E).

2.A integração e posicionamento na LISTA DE CANDIDATOS (IMP.ID.011/E), respeita a pontuação obtida pelo/a candidato/a cliente na avaliação dos critérios de admissão.

3.A LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E) é actualizada semestralmente pelo/a Director/a Técnico/a, através de contacto telefónico, feito a todos/as os/as candidatos/as para:

3.1.reavaliar os critérios de admissão e priorização de cada candidato/a sendo realizada nova avaliação aos Mesmos, sendo esta avaliação registada na própria FICHA DE CANDIDATURA (IMP.ID.002/E) em local próprio, e;

3.1.saber do seu interesse em permanecer no/a inscrito/a na LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E).

4.São retirados da LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E), todos/as os/as candidatos/as que não manifestarem interesse em continuarem inscritos na mesma. Nestes casos o/a Director/a Técnico/a procede ao registo do(s) motivo(s) da saída no REGISTO DE SAÍDAS DA LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.029/E).

5.Sempre que se verificar a existência de vaga na ERPI, o/a Director/a Técnico/a analisa a LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E), procedendo à selecção do/a candidato/a com maior pontuação, obtida nos critérios de admissão e priorização. Assim:

5.1.Se o/a primeiro/a candidato/a classificado/a e/ou respectivo significativo/a, contactado/a, estiver interessado/a na vaga, é agendado o dia e hora para a realização da admissão, bem com informado/a sobre a documentação necessária para a validação da admissão.

5.2.Se o/a primeiro/a candidato/a classificado/a e/ou respectiva significativo/a, contactado/a não manifestar interessa na vaga, é contactado/a o/a segundo/a candidato/a classificado/a. Se o/a segundo/a candidato/a e/ou respectiva significativo/a, também não demonstrar interesse na vaga, os/as restantes candidatos/as e/ou respectivas significativos/as serão contactados/as, por ordem de hierarquização da pontuação obtida nos critérios de admissão e priorização.

ARTIGO 12 - ADMISSÃO

1.As admissões serão efectuadas ao longo de todo o ano civil nas instalações da Instituição, no dia e horário agendado com o/a Director/a Técnico/a, estando asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.



2. Para formalizar o processo de admissão, é necessário o preenchimento de uma FICHA DE ADMISSÃO (IMP.ID003/E), devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos seguintes documentos:

2.1. Referente ao/a cliente:

- 2.1.1. Fotofófia do bilhete de identidade/cartão de cidadão;
- 2.1.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o/a cliente não tiver cartão de cidadão);
- 2.1.3. Fotocópia a do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema (se o/a cliente não tiver cartão de cidadão);
- 2.1.4. Fotocópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema de Saúde (se o/a cliente não tiver cartão de cidadão) e;
- 2.1.5. Declaração do médico de família, contendo o grau e tipo de dependência, medicação, limitações à prática desportiva, entre outras.
- 2.1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente.

2.2. Referente ao agregado familiar:

- 2.2.1. Comprovativo do rendimento familiar ilíquido: fotocópia da declaração de I.R.S do ano transacto e respectivo comprovativo de liquidação ou declaração das Finanças que ateste que o agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da declaração de I.R.S. com declaração da Segurança Social, onde mencione quais os rendimentos que o agregado familiar auferir.
- 2.2.2. Comprovativo dos encargos com habitação: fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

2.3. Referente ao significativo (sempre que aplicável):

- 2.3.1. Fotocópia do bilhete de identidade/cartão de cidadão, e;
- 2.3.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o significativo não tiver cartão de cidadão).

3. Sempre que o/a cliente e/ou significativo optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar do/a cliente e/ou das despesas mensais fixas, necessárias para o cálculo da mensalidade, assina a DECLARAÇÃO DE NÃO ENTREGA DE DOCUMENTOS (IMP.ID.030/E) facultada pelo/a Director/a Técnico/a, advogando a sua intenção, ficando sujeito ao pagamento da mensalidade máxima em vigor no presente ano, que corresponde ao custo médio real por cliente. O custo médio real por cliente encontra-se afixado no placar informativo da resposta social.

4. A admissão só é considerada válida e efectiva após:

- 4.1. preenchimento e assinatura FICHA DE ADMISSÃO (IMP.ID.003/E), e;



- 4.2. entrega de toda a documentação citada no ponto 2 (dois) do presente artigo, que deverá ser efectuada num período máximo de 10 (dez) dias úteis após o preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (IMP.ID.003/E).
5. Aquando do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO (IMP.ID.003/E) é ainda solicitado ao/a cliente e/ou significativo que preencha os seguintes impressos:
- 5.1. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E);
 - 5.2. AUTORIZAÇÃO PARA REGISTO FOTOGRÁFICO E VÍDEO (IMP.ID.16/E);
 - 5.3. AUTORIZAÇÃO PARA SAÍDAS (IMP.ID.022/E);
 - 5.4. AUTORIZAÇÃO PARA SAÍDAS DA INSTITUIÇÃO (IMP.ID.017/E);
 - 5.5. AUTORIZAÇÃO PARA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO DE USO CONTINUADO (sempre que aplicável), (IMP.ID.015/E);
 - 5.6. AUTORIZAÇÃO PARA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO S.O.S ESPECÍFICA (IMP.ID.018/E ou IMP.ID.019/E)
 - 5.7. AUTORIZAÇÃO PARA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO EM S.O.S (IMP.ID.020/E ou IMP.ID.021/E);e
 - 5.8. LISTA DE PERTENCES (IMP.ID.013/E) (sempre que aplicável).
6. Todos os impressos supracitados fazem parte integrante do processo individual de cliente, sendo arquivados pelo/a Director/a Técnico/a.
7. É combinado com o/a cliente e/ou significativo o dia para o início da prestação de serviços.

ARTIGO 13 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Após a formalização do processo de admissão, é celebrado um CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E) entre o/a Presidente da Direcção e o/a cliente e/ou significativo, elaborado por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado por ambos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.
2. O presente regulamento interno integra e é anexado ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E) acto que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do/a cliente e/ou significativo, das presentes regras de funcionamento da resposta social.
3. Poderão ser efectuadas alterações ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E), mediante elaboração de ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.023/E). A ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.023/E) é elaborada por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado pelo/a Presidente da Direcção e o/a cliente e/ou significativo.



4.O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E) pode ser suspenso sempre que se verifiquem 1 (uma) ou mais das seguintes situações:

- a) incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- b) inadequação dos serviços às necessidades do Segundo Outorgante;
- c) insatisfação do Segundo Outorgante;
- d) não pagamento de uma ou mais mensalidades e/ou demais custos apresentados;
- e) sempre que o Segundo Outorgante não aceite as orientações prestadas pelo Primeiro Outorgante, quanto ao serviço prestado;
- f) incumprimento do Regulamento Interno de funcionamento da Resposta Social;
- g) falecimento do/a cliente. Em caso de falecimento do/a cliente, o/a Director/a Técnico/a informa imediatamente o/a significativo. A realização da cerimónia fúnebre é da responsabilidade do/a significativo, que deve comparecer de imediato na Instituição. Apenas nos casos em que o/a cliente não possua significativo, a Instituição responsabiliza-se pela realização da cerimónia fúnebre, no cemitério local, revertendo para si o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

4.1O presente contrato pode ser suspenso e/ou cessado por mútuo acordo dos Outorgantes, a todo o tempo, mediante uma comunicação, com a antecedência de 30 (trinta) dias.

4.2 O presente contrato pode ser suspenso e/ou cessado, com justa causa, por um dos Outorgantes, sempre que ocorrerem circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do mesmo, designadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no presente Regulamento Interno de funcionamento da Resposta Social, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da mesma.

4.3Considera-se, nomeadamente, justa causa de suspensão e/ou cessação do presente contrato a verificação, por parte do Segundo Outorgante, de que o Primeiro não assegura a prestação contratualizada, com competência profissional e nas condições previstas no presente contrato.

4.4 O Cliente ou o significativo podem por sua iniciativa e a todo o momento, pôr termo ao contrato, por mera declaração de vontade dirigida à Direcção, com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias;

4.5.Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 (trinta) dias da sua vigência por inadaptação do segundo Outorgante, sendo neste caso, devida a mensalidade daquele mês e respectivas despesas.

5.O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E) pode ser revogado:

5.1.por mútuo acordo dos Outorgantes (Instituição e cliente e/ou significativo), a todo o tempo, mediante assinatura da REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR MÚTUA ACORDO (IMP.ID.034/E ou IMP.ID.035/E ou IMP.ID.036/E ou IMP.ID.037/E), disponível junto do/a Director/a Técnica, ou;



5.2.com justa causa, por um dos Outorgantes (Instituição e cliente e/ou significativo), a todo o tempo, sempre que ocorra circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do contrato, nomeadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no mesmo ou no presente regulamento interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da mesma, através de assinatura da **REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** (IMP.ID.038/E ou IMP.ID.039/E ou IMP.ID.040/E) ou para o/a cliente e/ou significativo, disponível junto do/a Director/a Técnico/a, ou **REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** (IMP.ID.041/E) para a Instituição.

6.A comunicação das revogações do contrato a que se refere o ponto 5.2 (cinco ponto dois) do presente artigo têm que ser feitas por carta registada com aviso de recepção para a morada indicada no mesmo, considerando-se feita a partir do 3º (terceiro) dia útil após recepção.

7.O/A cliente e/ou significativo poderá requerer alterações ao **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** (IMP.ID.032/E), mediante o preenchimento, junto do/a Director/a Técnico/a, da **SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS** (IMP.ID.027/E).

ARTIGO 14 - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE

1.Após a admissão do/a cliente na resposta social é-lhe atribuído um número, singular e intransmissível, que corresponde à numeração do seu processo individual de cliente.

2.O processo individual de cliente é arquivado no gabinete do/a Director/a Técnico/a, garantindo a privacidade e confidencialidade da informação.

3.O processo individual de cliente é actualizado pelo/a Director/a Técnico/a, com uma periodicidade mínima semestral e/ou sempre que necessário.

4.Toda a informação constante no processo individual de cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Protecção de Dados Pessoais, sendo o mesmo guardado em condições que garantem a privacidade com acesso restrito. Em caso de quebra de confidencialidade, se for comprovado que a fuga de informação advém da Instituição, a mesma assume toda e qualquer responsabilidade sobre os efeitos causados, sendo esta considerada como reclamada e tratada como tal, averiguando-se o caso e sua solução em reunião de Direcção, sendo o(s)/a(s) responsável(is) punido(s)/a(s) de acordo com o definido no **MANUAL DE COLABORADOR/A** (MOD.006/E).

5.O/A cliente e/ou significativo podem ter conhecimento da informação constante no processo individual podendo solicitar ao/a Director/a Técnico/a acesso ao mesmo, sem nunca por em causa a confidencialidade e o sigilo das informações.

**ARTIGO 15 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE**

- 1.A FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA (IMP.031/E)., feita pela equipa técnica ao/à cliente e/ou significativo decorre num espaço onde são asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.
- 2.A FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA (IMP.031/E) é realizada no início da prestação de serviço, aquando da admissão do/a cliente na resposta social, actualizada no início de cada ano e sempre que se revelar necessário.
- 3.A entrevista é semiestruturada possibilitando conhecer as necessidades e expectativas do/a cliente (preferências alimentares, dificuldades, interesses), sendo prestadas informações e esclarecidas dúvidas colocadas pelo/a cliente e/ou significativo relativamente ao funcionamento da resposta social.
- 4.Todas as informações obtidas são registadas na FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA (IMP.031/E), que posteriormente é arquivada no processo individual de cliente.
5. Após a realização da FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA (IMP.031/E), o/a Director/a Técnico/a apresenta o/a cliente aos/às colaboradores/as da ERPI.

ARTIGO 16 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL

- 1.O Programa de Acolhimento Inicial tem a duração de 30 (trinta) dias.
- 2.Na data de início da prestação de serviços (data de admissão) terá início o Programa de Acolhimento Inicial, que visa promover um processo de integração e adaptação eficaz do/a cliente na resposta social.
- 3.Se durante o período de vigência se verificar que o/a cliente não se integra e não se adapta ao funcionamento da resposta social, a Equipa Técnica procede à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Todas estas medidas ficam registadas no PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL (IMP.ID.033/E). Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao/à cliente e/ou significativo, de cessar o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E).
- 4.Após os 30 (trinta) dias a Equipa Técnica – responsável pela elaboração e monitorização do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL (IMP.ID.033/E) – efectua uma avaliação global do processo de integração e de adaptação do/a cliente na resposta social.
- 5.Esta avaliação consta do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL (IMP.ID.033/E) que é dado a conhecer ao/à cliente e /ou significativo, em reunião previamente agendada pelo/a Director/a Técnico/a.
- 6.Depois de validado (assinado) pelo/a cliente e/ou significativo, o PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL (IMP.ID.033/E) é arquivado pelo/a Director/a Técnico/a no processo individual do/a cliente.

**CAPÍTULO III – MENSALIDADE****ARTIGO 17 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

- 1.O custo de funcionamento da resposta social é suportado, de forma interdependente e equitativamente, pelos/as clientes e pelo Estado (Instituto de Segurança Social).
- 2.À comparticipação do/a cliente calculada de acordo com as normas em vigor tem que acrescer uma comparticipação dos seus descendentes ou outros a quem a lei obrigue à prestação de alimentos, estabelecida de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
- 3.À Instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado (Instituto de Segurança Social), de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

ARTIGO 18 - CÁLCULO DA MENSALIDADE / COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- 1.A mensalidade, devida pela frequência do/a cliente na resposta social, é determinada de forma proporcional ao rendimento do respectivo agregado familiar, sendo calculada com base na legislação em vigor, especificamente, na Circular de Orientação Normativa nº3 de 02 de Maio de 1997 da Direcção-geral da Acção Social que estipula como forma de cálculo:

$$R = RF - D / N$$

R = Rendimento mensal per capita;

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;

D = Média das despesas mensais fixas do agregado familiar;

N = Número de elementos do agregado familiar.

- 2.Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
- 3.Considera-se como rendimento mensal ilíquido do agregado familiar, o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, pelo agregado familiar.
- 4.Para o cálculo do rendimento mensal ilíquido, o agregado familiar deverá entregar fotocópia da declaração de I.R.S. e respectivo comprovativo de liquidação relativa ao ano transacto. Caso o agregado familiar não preencha a declaração de I.R.S., deverá comprovar esta situação mediante entrega de declaração das Finanças que ateste que o



agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da declaração de I.R.S. bem com uma declaração da Segurança Social, onde mencione quais os rendimentos que o agregado familiar auferir.

5.Consideram-se como despesas mensais fixas do agregado familiar, deduzidas no rendimento mensal ilíquido até ao montante máximo equivalente ao valor da Retribuição Mínima Mensal (RMM) em vigor, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:

5.1.o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única constante da declaração mod.3 do IRS e nota de liquidação (colecta líquida);

5.2.o valor da renda de casa ou prestação mensal de dívida pela aquisição de habitação própria (sempre que aplicável) através de apresentação de fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

6.Para o cálculo da mensalidade na resposta social, é aplicada ao rendimento mensal per capita, a seguinte percentagem:

CONDIÇÃO	PERCENTAGEM
Situação -tipo	70%
Cliente que exhibe défices na execução das actividades básicas de vida diária, ou que necessite de cuidados específicos de recuperação ou saúde, com carácter permanente.	85%

7.Os/As clientes e/ou significativos têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respectivas despesas mensais fixas. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e das despesas mensais fixas, a Direcção da Instituição procede a diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar.

8.As falsas declarações, sem prejuízo da decisão de exclusão da frequência, implicam a suspensão da frequência na resposta social até ao efectivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

ARTIGO 19 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE

1. A mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga em numerário, cheque ou transferência bancária, nos Serviços Administrativos, do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês a que corresponde. Os produtos não incluídos na mensalidade/comparticipação familiar e/ou serviços extra são pagos do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês seguinte ao qual correspondem.



2. Em caso de incumprimento do cliente ou seu (s) significativo (s) no estipulado do ponto 1 (um), a mensalidade sofrerá um agravamento de 20% no primeiro mês e 50% no segundo;
3. Findo o prazo do número anterior, sem satisfação total das mensalidades em atraso, caberá à Direcção da ASAC decidir sobre a continuidade ou não do cliente na Resposta Social, podendo por termo ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E) com justa causa.
4. Pela retribuição dos serviços prestados pela Instituição os/as clientes e/ou significativos estão obrigados ao pagamento de 12 (doze) mensalidades por ano.
5. Se o/a cliente faltar consecutivamente mais de um mês sem uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar a resposta social, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outro/a cliente em LISTA DE CANDIDATOS/AS (IMP.ID.011/E), excepto quando se efectue o pagamento integral da mensalidade.
6. Todos os meses é emitido uma factura e após o pagamento um recibo no valor da mensalidade.

ARTIGO 20 - REDUÇÃO NA MENSALIDADE

1. No caso de ausências injustificadas não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade, bem como ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos.
2. Haverá lugar a uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.
3. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, ausência do território nacional e férias. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da mensalidade/complicação familiar.
4. Em caso de falecimento do cliente, se este ocorrer entre os dias 01 (um) a 15 (quinze) do mês, haverá lugar a uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade/complicação familiar. Se este ocorrer entre os dias 16 (dezassex) a 31 (trinta e um) do mês, a mensalidade/complicação familiar deverá ser paga na sua totalidade.

ARTIGO 21 - REVISÃO DA MENSALIDADE

1. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respectiva fixação, as mensalidades são, em regra, objecto de revisão anual, no início de cada ano civil (Mês de Janeiro).
2. Os/As clientes e/ou significativos poderão solicitar a rectificação/actualização da mensalidade mediante o preenchimento do impresso próprio - SOLICITAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO/ACTUALIZAÇÃO DA



MENSALIDADE (IMP.ID.028/E) - com a devida explicação e documento(s) justificativo(s) do(s) motivo(s), ficando esta sujeita a deliberação por parte da Direcção da Instituição.

3.Sempre que houver rectificação da mensalidade, o processo é analisado, de 3 (três) em 3 (três) meses, por forma a verificar se o(s) motivo(s) se mantem(êm).

ARTIGO 22 - MENSALIDADE MÁXIMA

1.A mensalidade tem como limite máximo o custo médio real por cliente definido para o ano em questão.

2.O custo médio real por cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano transacto com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que a frequentaram no mesmo ano.

3.Nas despesas referidas no ponto anterior, do presente, incluem-se quer as despesas específicas da resposta social, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os outros serviços da Instituição. Incluem-se ainda os valores de reversões de depreciação e de amortização da Instituição.

4.O valor do custo médio real por cliente é calculado no início de cada ano e afixado no placar informativo da resposta social.

5.É afixado a mensalidade máxima em vigor sempre que o/a cliente e/ou significativo optar por não entregar os documentos comprovativos do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, ou se não apresentar os documentos suficientes para caracterizar o perfil económico do agregado familiar.

6. Relativamente aos clientes que não se encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar.

ARTIGO 23 - SITUAÇÕES ESPECIAIS

1.Por forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso à ERPI, a Direcção poderá, sob proposta do/a Director/a Técnica, reduzir, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade

**CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO****ARTIGO 24 - PLANO INDIVIDUAL**

- 1.O PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) é um instrumento que visa que os serviços prestados ao/à cliente promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o seu projecto de vida, hábitos, gostos, interesses, expectativas confidencialidade e privacidade.
- 2.A elaboração do PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) é da responsabilidade da Equipa Técnica da ERPI em colaboração e articulação com outro(s)/a(s) colaborador(es)/a(s) de outros serviços ou entidades externas (sempre que necessário).
- 3.Depois de elaborado, o/a cliente e/ou significativo têm conhecimento do PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) através do/a Director/a Técnico/a.
- 4.Sempre que o/a cliente e/ou significativo não concordarem com as informações contempladas no PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) o mesmo será revisto e/ou reformulado.
- 5.O PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) só pode ser implementado, após validação de todas as partes implicadas na sua elaboração, através de assinatura. Após a assinatura procede-se à implementação.
- 6.Se nos 10 (dez) dias úteis após a sua elaboração, o PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) não tiver sido validado pelo/a cliente e/ou significativo, o mesmo ficará automaticamente validado.
- 7.O PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) é monitorizado mensalmente sendo a monitorização feita no próprio PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) em campo próprio.
- 8.O PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.42/E) é avaliado e revisto sempre que necessário e no mínimo semestralmente, através do envolvimento de todos/as os/as intervenientes responsáveis pela sua elaboração, com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades do/a cliente que, ao longo do tempo, vão surgindo. Desta avaliação resulta o RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E).
- 9.O RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.091/E) é dado a conhecer ao/à cliente e/ou significativo, pelo/a Director/a Técnico/a.
- 10.Sempre que solicitado é fornecida fotocópia do PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) e respectivo RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.091/E) ao/à cliente e/ou significativo.
- 11.O PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) e respectivo RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.091/E) fazem parte integrante do processo individual de cliente.



12. Sempre que as alterações ao PLANO INDIVIDUAL (IMP.ID.042/E) justifiquem mudanças nos serviços contratualizados com o/a cliente, o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (IMP.ID.032/E) é revisto.

ARTIGO 25 - ELABORAÇÃO DA PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL

1. Após o levantamento das necessidades colectivas que integram as necessidades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal de cada cliente, é elaborada a PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E).

2. A PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E) é realizado anualmente, em Novembro, pelo/a Director/a Técnico/a e Animador/a Sociocultural com base nos seguintes elementos:

2.1. Interesses dos/as clientes manifestados aquando da realização da FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA (IMP.ID.031/E);

2.2. Recursos disponíveis na Instituição;

2.3. Recursos disponíveis na comunidade próxima e alargada;

2.4. Recursos disponibilizados por parceiros e;

2.5. Resultados de monitorizações e avaliações de planos de anos anteriores.

3. Aquando da sua elaboração é tido em atenção os seguintes princípios/regras:

3.1. Respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, entre outras, dos/as clientes;

3.2. Promover a autonomia e a qualidade de vida dos/as clientes;

3.3. Fomentar a activação e estimulação dos/as clientes;

3.4. Respeitar o/a cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas, e;

3.5. Promover a comunicação, convivência e ocupação do tempo livre dos/as clientes.

4. Após a sua elaboração, a PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E) é entregue à Direcção a quem compete decidir sobre a sua aprovação, através de assinatura.

5. A PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E) entra em vigor no início do ano sendo divulgado aos/às clientes e/ou significativo mediante o cronograma das actividades planeadas, respectivos objectivos, local e data de realização e afixado no placar informativo da resposta social.



6. A PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E) implementado no dia-a-dia do funcionamento da resposta social.

7. A PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E é monitorizada trimestralmente e revisto anualmente e sempre que necessário pelo/a Director/a Técnico/a e Animador/a Sociocultural. Todas as alterações e revisões realizadas são dadas a conhecer aos/às clientes e/ou significativos.

8.Sempre que as actividades a realizar sejam actividades físicas, como a ginástica, natação, etc., é obrigatório a existência de uma informação médica, para cada cliente participante, atestando que o/a mesmo/a pode realizar a actividade sem risco.

9. A PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E) encontra-se disponível na Instituição, para consulta, encontrando-se:

9.1.afixado no placar informativo da resposta social (sempre que solicitado pelo/a cliente e/ou significativo é cedida fotocópia do mesmo), e;

9.2.divulgado no site da Instituição.

10.A Instituição compromete-se:

10.1.a respeitar a decisão de participação nas actividades planeadas/previstas na PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E) e;

10.2.a reunir todas as condições para a prática das actividades previstas (por exemplo, exigir atestado médico de aptidão para a realização de actividades de índole desportiva; nas actividades a realizar no exterior, os/as clientes serão transportados nos veículos da Instituição, com o acompanhamento e supervisão dos/as colaboradores/as da mesma).

CAPITULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS

ARTIGO 26º - ALOJAMENTO

1.A Instituição fornece alojamento em quartos:

1.1.indivíduos e

1.2.duplos



2.Os quartos são ocupados por indivíduos do mesmo sexo, exceptuando-se casais, que compartilham o mesmo espaço. À morte de um dos cônjuges, e respeitando o período de luto no qual o outro se encontra, a Instituição reserva-se o direito de reocupação do quarto/cama por outro/a cliente do mesmo sexo ou se necessário mudança de quarto.

3.Os quartos estão todos equipados com:

- 3.1. Cama;
- 3.2.Mesa de cabeceira;
- 3.3. Armário embutido na parede;
- 3.4.Cómoda;
- 3.5. Móvel de televisão;
- 3.6.Cadeira /Sofá e
- 3.7.Televisão

4.O/A cliente deve zelar pela boa conservação e limpeza do seu quarto.

5.Para a decoração dos quartos a Instituição permite aos/às seus/suas clientes molduras, imagens e artigos religiosos. 6.A Instituição permite, igualmente, a presença de televisão e/ou rádio, desde que a sua utilização não interfira com o bem-estar dos/as restantes clientes

6.Não é permitido a utilização de velas, isqueiros cobertores eléctricos e/ou outros objectos que possam pôr em perigo a segurança das pessoas e das instalações.

7.É expressamente proibido fumar nos quartos e nas restantes instalações do edifício.

8.As portas dos quartos não podem ser fechadas à chave.

9.Não é permitido guardar alimentos nos quartos.

10.Durante a noite todas as luzes deverão ficar desligadas, permanecendo as luzes de presença ligadas.

11.Sempre que o/a cliente necessite de ajuda durante a noite deverá tocar a campainha.

ARTIGO 27 - ALIMENTAÇÃO

1.A alimentação fornecida pela Instituição é elaborada sob orientação da Engenheira Alimentar, tendo em conta as necessidades, hábitos, gostos e preferências dos/as clientes.

2.São servidas 4 (quatro) refeições diárias, nomeadamente:

- 2.1.Pequeno-almoço



- 2.2. Almoço
 - 2.3. Lanche
 - 2.4. Jantar
3. As refeições processam-se, normalmente, nos seguintes horários:
- 3.1. Pequeno-almoço: servido das 9h00 (nove horas) às 9h30 (nove horas e trinta minutos);
 - 3.2. Reforço da manhã: servido às 11h00 (onze horas);
 - 3.3. Almoço: servido das 12h00 (doze horas) às 13h00 (treze horas);
 - 3.4. Lanche: servido das 15h30 (quinze horas e trinta minutos) às 16h00 (dezasseis horas);
 - 3.5. Jantar: servido das 19h00 (dezanove horas) às 20h00 (vinte horas);
 - 3.6. Ceia: servida às 22h00 (vinte e duas horas);
4. As refeições são sempre servidas na sala de jantar, salvaguardando-se situações excepcionais, podendo então serem servidas no quarto ou noutro local, com a devida autorização do/a Director/a Técnico/a.
5. As ementas são afixadas semanalmente no placar informativo da resposta social pelo/a Director/a Técnico/a.
6. Sempre que o/a cliente apresentar necessidades dietéticas especiais e/ou alergias a determinados produtos alimentares, justificadas obrigatoriamente, mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação, mediante informação em tempo útil por parte do/a cliente e/ou significativo.
7. As necessidades alimentares dos/as clientes são descritas, na **INFORMAÇÃO DE DIETAS ALIMENTARES (IIMP.ID.058/E)**, e fazem parte integrante do seu processo individual, tendo conhecimento das mesmas necessidades em tempo útil o/a cozinheiro/a responsável pela confecção das refeições.
8. O acompanhamento na refeição é adequado às necessidades de cada cliente. Cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.
9. Caso o/a cliente e/ou significativo pretendam, por opção própria, consumir outro tipo de alimentos que não os fornecidos pela Instituição, deverá providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade.
10. A entrega de alimentos aos/às clientes provenientes do exterior da Instituição só será possível mediante autorização do/a Director/a Técnico/a. A Instituição não se responsabiliza por alimentos e/ou bebidas trazidas por visitas sem o seu conhecimento.
11. A alimentação nunca é utilizada como estratégia de recompensa ou de punição do comportamento do/a cliente.



12.Sempre que é realizado o fornecimento da alimentação, o mesmo é registado no REGISTO DE SERVIÇOS PRESTADOS (IMP.ID.048/E), pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

13.O REGISTO DE SERVIÇOS PRESTADOS (IMP.ID.048/E) está arquivado em dossier próprio, devidamente identificado.

14.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E).

ARTIGO 28 - CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL

1.Os serviços de higiene e imagem pessoal baseiam-se na prestação de cuidados de higiene corporal e imagem pessoal.

2.Os cuidados de higiene e imagem pessoal são prestados de acordo com as necessidades de cada cliente.

3.Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos clientes, será especialmente incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e imagem pessoal, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal, bem como a potenciar a criação e manutenção de um especial quadro efectivo, essencial ao desenvolvimento harmónico da vivência na ERPI.

4.Na prestação dos cuidados de higiene e imagem pessoal, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

5.Os/As clientes que têm problemas de incontinência urinária e/ou fecal são incentivados a usar cuecas protectoras ou fraldas. Em caso de resistência, a Instituição acciona um programa de acompanhamento psicológico.

6.Todos os produtos usados na higiene e imagem pessoal são da responsabilidade da Instituição. Se o/a cliente e/ou significativo pretendam, por opção própria, usufruir de outros produtos que não os disponibilizados pela Instituição, deveram providenciar o seu fornecimento, não havendo lugar a qualquer tipo de reembolso ou redução na mensalidade.

7.Sempre que forem realizados cuidados de higiene e imagem pessoal, os mesmos são registados no REGISTO DE CUIDADOS DE IMAGEM E HIGIENE (IMP.ID.048/1) pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e arquivado no dossier próprio, devidamente identificado. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à Director/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respectivo processo individual de cliente.



8. Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E).

ARTIGO 29 – CUIDADOS PRIMÁRIOS DE SAÚDE

1. Os cuidados primários de saúde prestados visam promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente.

2. As actividades que estão englobados nos cuidados primários de saúde, são as seguintes:

- 2.1. Controlo da diabetes;
- 2.2. Controlo dos sinais vitais (nomeadamente tensão arterial, frequência cardíaca, saturação de oxigénio);
- 2.3. Posicionamento e mobilização;
- 2.4. Tratamentos especializados de enfermagem;
- 2.5. Tratamentos especializados de fisioterapia
- 2.6. Consultas de medicina

3. Todas as acções e tarefas executados no que diz respeito aos cuidados pessoais são registados pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço nos respectivos impressos, que fazem parte integrante do processo individual de cliente, nomeadamente:

- 3.1. REGISTO DE GLICÉMIA E ADMINISTRAÇÃO DE INSULINA (IMP.ID.059/E) - controlo da diabetes;
- 3.2. REGISTO DOS SINAIS VITAIS (IMP.ID.068/E) - controlo dos sinais vitais;
- 3.4. REGISTO DOS POSICIONAMENTOS (IMP.ID.064/E) - posicionamento e mobilização; e;
- 3.5. REGISTOS DE FISIOTERAPIA (IMP.ID.069/E)
- 3.6. REGISTOS DE ENFERMAGEM (IMP.ID.077/E)
- 3.7. REGISTOS MÉDICOS (IMP.ID.078/E)

4. Os cuidados primários de saúde e enfermagem são prestados a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

5. Os/As clientes são sempre acompanhados por um/a colaborador/a a consultas médicas e a exames complementares de diagnóstico.

6. Em caso de acidente ou doença súbita, o/a cliente é avaliado pela equipa médica da instituição e se necessário é encaminhado para o Hospital da zona, sendo o significativo imediatamente contactado.



7. Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E).

ARTIGO 30 – ADMINISTRAÇÃO MEDICAMENTOSA

1. A administração medicamentosa durante a prestação de serviços, só será possível mediante apresentação da prescrição médica e preenchimento obrigatório de uma autorização, disponível junto do/a Director/a Técnico/a.

2. Sempre que a prescrição médica sofrer alterações é da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo comunicar tais alterações à Instituição, sendo necessário entregar nova prescrição médica (devidamente actualizada) acompanhada pela autorização devidamente assinada e datada.

3. A preparação dos medicamentos é feita de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do/a cliente pelo/a enfermeiro/a responsável.

4. A aquisição da medicação é efectuada pela Instituição;

5. Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado a chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação.

6. A administração da medicação é realizada pelos/as colaboradores/as devidamente autorizados/as.

7. Sempre que é administrado qualquer medicamento, tal é registado no REGISTO DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO (IMP.ID.074/E), pelos/as colaboradores/as que efectuam a administração.

8. O REGISTO DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO (IMP.ID.074/E) está arquivado em dossier próprio, devidamente identificado. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à Director/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respectivo processo individual de cliente.

9. Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E)

ARTIGO 31 – TRATAMENTO DE ROUPAS

1. O tratamento de roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do/a cliente e promover a sua qualidade de vida.

2. A identificação da roupa é obrigatória e da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo, que a identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito.



3.A Instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer peça de roupa que não esteja devidamente marcada.

4.Não é permitida a lavagem de roupa nos quartos ou casas de banho.

5.Todas as acções referentes ao tratamento de roupa são registadas no REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS (IMP.ID.050/E), pelos/as colaboradores/as que efectuem a acção.

6.O REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS (IMP.ID.050/E) está arquivado em dossier próprio, devidamente identificado. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à Director/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respectivo processo individual de cliente.

7.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E).

ARTIGO 32 - APOIO PSICOSSOCIAL

1.O serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a cliente adoptando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.

2.Este serviço é prestado sempre o/a cliente e/ou significativo manifestar interesse e/ou necessidade, seja esta última, por indicação médica ou por percepção da Equipa Técnica.

3.As actividades que estão englobados no apoio psicossocial, são as seguintes:

3.1.Avaliação e intervenção psicológica (fomentar a autoestima dos/as clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);

3.2.Acompanhamento social (preconizar o apoio em todas as acções que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços), e;

3.3.Apoio informativo e formativo (informar, orientar e formar o/a cliente e/ou significativo, no sentido de compreenderem a adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações).

4.Na prestação do apoio psicossocial, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

5.Todas as acções e tarefas executados no que diz respeito ao apoio psicossocial são registados no REGISTO DE PSICOLOGIA (IMP.ID.089/E) pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.



6.O REGISTO DE PSICOLOGIA (IMP.ID.089/E) faz parte integrante do processo individual do/a cliente.

ARTIGO 33 – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS

1.A aquisição de bens e serviços tem como finalidade apoiar a satisfação das necessidades do/da cliente e promover a sua qualidade de vida.

2.Todas as acções, que envolvam transacções financeiras realizadas pelos/as colaboradores/as em nome do/a cliente são assinaladas no impresso de GESTÃO DO DINHEIRO (IMP.ID 072/E), sustentadas por comprovativo, fazendo este, faz parte integrante do processo individual de cliente.

3.Sempre que necessário, a Instituição adianta verba financeira para a aquisição de bens, previamente autorizado, e no final do mês, juntamente com o valor da mensalidade, o/a cliente regulariza a situação.

4.Sempre que o/a cliente entregue dinheiro em mãos aos/às colaboradores/as, estes/as verificam, contando-o à sua frente e registam no impresso GESTÃO DE DINHEIRO (IMP.ID.072/E)

5.O REGISTO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS (IMP.ID.052/E) faz parte integrante do processo individual de cliente.

6.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E).

ARTIGO 34 – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR

1.O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do/a cliente, bem como apoiá-lo nas suas necessidades.

2.As actividades que estão englobadas no acompanhamento ao exterior são:

- 2.1.acompanhamento a consultas;
- 2.2. acompanhamento a agências bancárias;
- 2.3. acompanhamento aos CTT
- 2.4. aquisição de bens.

3.Sempre que solicitado e mediante vaga e/ou disponibilidade, é assegurado o desenvolvimento desta actividade.

4.O acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de ERPI, de referência para o/a cliente.



5. Todas as acções e tarefas executados no que diz respeito no acompanhamento ao exterior são registados no REGISTO DE ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR (IMP.ID.051/E), pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

6. O REGISTO DE ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR (IMP.ID.051/E) faz parte integrante do processo individual de cliente.

7. Qualquer situação que aconteça fora da normalidade é comunicada ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E).

ARTIGO 35 – PASSEIOS E ACTIVIDADES AO EXTERIOR

1. O desenvolvimento de passeios e actividades ao exterior são da responsabilidade do/a Animador/a Sociocultural com conhecimento do/a Director/a Técnico/a.

2. Os diversos passeios previstos ao longo do ano só poderão ser efectuados com conhecimento e consentimento dos/as clientes e/ou significativos, sendo sempre respeitada a vontade dos/as clientes e/ou pessoas próximas.

3. A participação dos/as clientes em passeios e actividades ao exterior pressupõe a inscrição/autorização nas mesmas com a devida antecedência. A não entrega da inscrição/autorização, na data estipulada, implica a não autorização da saída.

4. Em determinados passeios e actividades ao exterior a inscrição poderá acarretar custos aos próprios clientes. Nestes casos, serão devidamente informados atempadamente.

5. A Instituição reserva-se o direito de proceder à inscrição dos/as clientes em função da autonomia necessária para a realização do passeio e actividade.

6. Durante os passeios os/as clientes são sempre acompanhados por colaboradores/as da Instituição, devidamente identificados/as.

7. Sempre que os/as clientes e/ou significativo dos/as mesmos/as não pretenda participar e/ou que os/as mesmos/as participem dos passeios, a Instituição responsabiliza-se por organizar actividades para que o/a cliente esteja devidamente ocupada, tendo em conta as suas necessidades.

8. Qualquer situação que aconteça fora da normalidade durante os passeios são comunicadas ao/à Director/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que acompanham o/a cliente, e registadas no REGISTO DE OCORRÊNCIAS DE SITUAÇÕES ANÓMALAS (IMP.AC.004/E).

**ARTIGO 36 - CEDÊNCIA DE AJUDAS TÉCNICAS**

1.É da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo a aquisição, manutenção e reparação das ajudas técnicas e produtos de apoio necessários para a prestação de serviços por parte da ASAC, que determine a sua utilização.

CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES**ARTIGO 37 - DIREITOS DOS/AS CLIENTES**

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes direitos:

- 1.1.Receber os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- 1.2.Ser respeitados/as nas suas convicções religiosas e políticas;
- 1.3.Ser respeitados/as pelos seus usos e costumes, pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- 1.4.Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, interesses, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas são consideradas com dignidade e respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e restantes clientes e/ou pessoas próximas;
- 1.5.Exigir a prestação dos serviços contratados;
- 1.6.Exigir qualidade nos serviços prestados de acordo com as normas estabelecidas no presente regulamento interno;
- 1.7.Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- 1.8.Proceder, educadamente, as reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados;
- 1.9.Participar nas actividades previstas no PLANIFICAÇÃO ANUAL DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL (IMP.ID.044/E), considerando as suas necessidades e interesses;
- 1.10.Ser respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e membros da Direcção;
- 1.11.Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- 1.12.Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- 1.13.Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 1.14.Ter acesso à ementa semanal, afixado no placar informativo da resposta social;
- 1.15.Apresentar reclamações sempre que o ache oportuno;
- 1.16.Apresentar sugestões de melhoria do serviço prestado pela Instituição;
- 1.17.Exercer os demais direitos de cidadania reconhecidos na Lei, e;
- 1.18.Exercer os seus deveres, assinalados no artigo posterior.

**ARTIGO 38 - DEVERES DOS/AS CLIENTES**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes deveres:

- 1.1. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- 1.2. Colaborarem com a equipa de ERPI na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do contratualizado;
- 1.3. Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a mensalidade referente aos serviços prestados bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do/a cliente;
- 1.4. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
- 1.5. Respeitar e tratar com educação os/as colaboradores/as da Instituição;
- 1.6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde;
- 1.7. Cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.8. Declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
- 1.9. Respeitar integralmente os/as restantes clientes e/ou pessoas próximas.
- 1.10. Relativamente às suas ausências:
 - 1.10.1. Informar um/a colaborador/a sempre que pretenda ausentar-se das instalações da Instituição;
 - 1.10.2. Avisar com a antecedência mínima de 1 (um) dia, quando se verifique uma ausência pontual;
 - 1.10.3. Avisar com a antecedência mínima de 10 (dez) dias a previsão de ausência prolongada da resposta social. Caso se verifique uma situação imprevista (por exemplo: doença súbita, internamento hospitalar), deverá apresentar o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada;
 - 1.10.4. Regressar às instalações da resposta social até, preferencialmente, as 22h00 (vinte e duas horas);
- 1.11. Participar nas reuniões agendadas pela Direcção e/ou Equipa Técnica;
- 1.12. Comunicar a prescrição de qualquer medicamento e/ou alteração da mesma, e;
- 1.13. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço.

ARTIGO 39 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, a Instituição têm os seguintes direitos:

- 1.1. Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- 1.2. Fazer cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.3. A lealdade e respeito por parte dos/as clientes e/ou pessoas próximas;
- 1.4. Receber as mensalidades e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;



1.5.Suspender os serviços contratualizados, sempre que os/as clientes e/ou significativo, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

1.6.Exercer os demais direitos reconhecidos na Lei, e;

1.7.Exercer os seus deveres, assinalados no artigo posterior.

ARTIGO 40 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno a Instituição têm os seguintes deveres:

- 1.1.Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as clientes;
- 1.2.Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- 1.3.Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos/às clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- 1.4.Apoiar os/as clientes na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- 1.5.Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- 1.6.Prestar os serviços constantes do respectivo regulamento interno;
- 1.7.Garantir a qualidade dos serviços prestados através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
- 1.8.Disponibilizar um quadro de colaboradores/as com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
- 1.9.Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos/as clientes;
- 1.10.Manter os processos individuais de clientes actualizados;
- 1.11.Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- 1.12.Dispor de um livro de reclamações;
- 1.13.Garantir aos/às clientes a sua individualidade e privacidade.
- 1.14.Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas os/clientes, económica e socialmente desfavorecidos;
- 1.15.Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 1.16.Colaborar activamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 1.17.Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente;
- 1.18.No tratamento dos/as clientes, é levada à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;



1.19. Na ocorrência de um óbito informar imediatamente o significativo, providenciando a presença de um/a médico/a.

CAPITULO VII – REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 41 – INSTALAÇÕES

1. A resposta social desenvolve-se em equipamento, situado na Rua Seabra da Fonseca, nº 165 - Avelãs de Caminho, partilhado pelas respostas sociais de Creche, CATL, Centro de Dia e SAD, sendo constituído pelas seguintes instalações, passíveis de serem frequentadas pelos/as clientes, com supervisão dos/as colaboradores/as:

- 1.1. Gabinete da Director/a Técnico/a;
- 1.2. Serviços administrativos
- 1.3. Gabinete médico e de Enfermagem;
- 1.4. Gabinete de Fisioterapia;
- 1.5. Salas de convívio;
- 1.6. Refeitório;
- 1.7. Quartos individuais e duplos com casa de banho privativa
- 1.8. Instalações sanitárias reservados aos clientes.

2. A resposta social possui, ainda, instalações reservadas apenas à utilização dos/as colaboradores/as e elementos da Direcção interditas aos/às clientes, nomeadamente:

- 2.1. Sala da Direcção;
- 2.2 Cozinha;
- 2.3. Lavandaria
- 2.4. Instalações sanitárias reservadas aos/às colaboradoras (es)
- 2.5. Arrumos, dispensas e salas das máquinas

ARTIGO 42 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- 1. A resposta social funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.
- 2. Os serviços administrativos da Instituição funcionam em dias úteis das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos).
- 3. O horário de atendimento ao/à cliente e/ou significativo pelo/a Director/a Técnico/a é definido no início de cada ano, sendo o mesmo horário comunicado aos/às clientes e/ou pessoa significativo, encontrando-se o mesmo afixada no placar informativo da resposta social.



4. Qualquer alteração aos horários definidos, serão previamente comunicados aos/às clientes e/ou significativo com a devida antecedência.

ARTIGO 43 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL

1. A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objectiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.

2. O quadro de colaboradores/as afectas a ERPI encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.

3. A Instituição dispõe de um MANUAL DE FUNÇÕES (MOD.007/E) que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.

4. A coordenação da ERPI compete ao/à Director/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

ARTIGO 44 – SAÍDAS PARA O EXTERIOR

1. O/A cliente só poderá ausentar-se da Instituição sozinho/a se tiver a AUTORIZAÇÃO PARA SAÍDAS (IMP.ID.022/E) devidamente preenchida e assinada pelos/as próprios/as e/ou significativo, responsabilizando-se por tudo o que daí possa advir.

2. A falta da AUTORIZAÇÃO PARA SAÍDAS (IMP.ID.022/E) devidamente assinada implica a não autorização da saída.

3. O/A cliente fica obrigado/a a comunicar, ao/à Director/a Técnico/a o dia e hora da saída, bem como o período de tempo que pretende estar ausente da Instituição, preenchendo o REGISTO DE SAÍDAS (IMP.ID.053/E).

4. Nestes casos, o/a cliente fica ainda obrigado/a a comunicar, à Instituição, com uma antecedência não inferior a 1H00 (uma hora), sempre que não comparecer à hora da refeição, para a realização da mesma.

ARTIGO 45 – VISITAS

1. As visitas aos/às clientes ocorrem entre as 10h00 (dez horas) e as 12h00 (doze horas) e as 14h30 (catorze horas e trinta minutos) e as 19h00 (dezanove horas) de segunda a sexta-feira e entre as 10h00 (dez horas) e as 12h00 (doze horas) e as 14h30 (catorze horas trinta minutos) e as 17h30 (dezassete horas trinta minutos) ao fim de semana e feriados.

2. As visitas ocorrem no salão. Caso o/a cliente, por motivos de saúde, não se possa ausentar do quarto, as visitas poderão ser efectuadas neste, com a devida autorização e supervisão de um/a colaborador/a, no horário previamente estipulado pelo/a Director/a Técnico/a.



3.Tendo em consideração os interesses do/a cliente, o/a Director/a Técnico/a, sem prejuízo normal de funcionamento dos serviços, pode acordar qualquer outro regime de visitas que se mostre adequado ao incremento dos laços afectivos com o significativo, familiares e amigos.

4.São direitos dos/as visitantes:

- 4.1.Privacidade e intimidade na visita ao/à cliente;
- 4.2.Serem respeitados/as por todos/as os/as colaboradores/as da Instituição, e;
- 4.3.Serem respeitados/as pelos/as restantes clientes das respostas sociais.

5.São deveres dos/as visitantes:

- 5.1.Respeitar a vontade do/a cliente em relação à sua visita;
- 5.2.Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno e, designadamente, o local preferencial de visitas, a interdição de percorrer as instalações da resposta social sem a autorização e supervisão de um/a colaborador/a, a interdição de entregar alimentos e/ou bebidas aos/às clientes;
- 5.3.Respeitar todos/as os/as colaboradores/as da Instituição;
- 5.4.Respeitar integralmente os/as restantes clientes das respostas sociais disponibilizadas pela Instituição, e;
- 5.5.Colaborar na conservação das instalações e equipamentos utilizados na Instituição.

ARTIGO 46 - FESTEJO DE ANIVERSÁRIOS

1.A Instituição incentiva a que a comemoração do aniversário dos/as clientes sejam consumados, sempre que possível, na casa do significativo, familiares e/ou amigos, seja na própria resposta social.

2.No dia de aniversário do/a cliente a Instituição oferece um bolo, sendo cantado os parabéns ao/à aniversariante.

ARTIGO 47 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS/AS CLIENTES

1.Os/As clientes que possuam objectos de valor ou dinheiro e que se sintam capazes de os guardar ou gerir são responsáveis por esses valores.

2.A ASAC responsabiliza-se apenas pelos bens - objectos e/ou valores – que os/as clientes e/ou significativo lhe entreguem à sua guarda, procedendo à sua identificação, em impresso próprio – LISTA DE PERTENCES (IMP.ID.013/E) – preenchido aquando da admissão e actualizado sempre que necessário (entrega e/ou saída de objectos e/ou valores).

3.A LISTA DE PERTENCES (IMP.ID.013/E) faz parte integrante do processo individual do/a cliente.

4.Caso o/a cliente e/ou significativo pretendam retirar objectos e/ou valores da Instituição devem solicitar autorização ao/à Director/a Técnico, sendo a LISTA DE PERTENCES (IMP.ID.013/E) actualizada.



5. Após o falecimento do/a cliente, os seus bens - objectos e/ou valores – serão restituídos ao significativo.

ARTIGO 48 - CONFIDENCIALIDADE

1. A natureza do trabalho da Instituição implica o tratamento de dados pessoais dos/as clientes, incluindo dados de natureza sensível (ex.: saúde), merecedores do maior respeito e confidencialidade.

2. O tratamento dos dados pessoais é assegurado no estrito cumprimento da legislação aplicável, em particular a Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro - Lei de Protecção de Dados, no quadro das regras estabelecidas para o efeito na organização, em sede de processos e procedimentos ou demais mecanismos de regulamentação, bem como das consequentes autorizações concedidas pela Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPd) à Instituição nesta matéria

3. A Instituição garante aos/as clientes e/ou significativo, respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se que toda a informação prestada encontra-se protegida por sigilo profissional.

4. Todos/as os/as colaboradoras, para além de receberem formação específica em matéria da ética, estão abrangidos pelo sigilo profissional por intermédio de um TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (IMP.AC.051/E), punindo a Direcção adequadamente aquelas que não cumpram com as regras definidas, de acordo com o definido no MANUAL DE ACOLHIMENTO (MOD.010/E).

5. Sempre que entrem novos/as colaboradores/as, estagiários/as e voluntários/as, este assunto é objecto de sensibilização por parte da Instituição (aquando o acolhimento) para garantir que todos estão conscientes das suas obrigações e responsabilidades, encontrando-se devidamente preparados para desempenhar eficazmente o seu papel na protecção adequada da informação com que interagem nas suas actividades diárias.

ARTIGO 49 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. A Instituição tem definido os modos de actuação, para situações de negligência e maus tratos em procedimento do conhecimento de todos/as os/as colaboradores/as.

2. A Instituição tem disponível para consulta o MANUAL DE ACTUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS (MOD.008/E).

ARTIGO 50 - RECLAMAÇÕES

1. Qualquer reclamação é entendida como uma oportunidade de melhoria e efectivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.

2. Nenhuma reclamação fica sem tratamento, sendo que todas as reclamações recebidas são alvo de uma posição cordial e respeitadora por parte da Instituição que responda de forma cabal ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente e eficaz do/a reclamante.



3.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das reclamações.

4.As reclamações podem ser recepcionadas em diferentes formatos, nomeadamente:

4.1.Forma verbal (neste caso é fornecido ao/à reclamante indicações sobre como poderá formalizar a reclamação por escrito), e;

4.2.Forma escrita - registada no BOLETIM DE RECLAMAÇÃO (IMP.AC.016/E) ou no Livro de Reclamações por qualquer colaborador/a.

5.As reclamações provenientes do:

5.1. BOLETIM DE RECLAMAÇÃO (IMP.AC.016/E) e recepcionadas por qualquer colaborador/a, são imediatamente encaminhadas para o/a Gestor/a da Qualidade (se não forem efectuadas junto deste/a), na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efectuadas.

5.2.Livro de Reclamações, são imediatamente encaminhadas para a Direcção, na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efectuadas, para que esta proceda de acordo com o estipulado na legislação em vigor e existente para o efeito.

6.O BOLETIM DE RECLAMAÇÃO (IMP.AC.016/E) está disponível, junto à “Caixa de Sugestões”, localizada no balcão dos serviços administrativos juntamente com o “Livro de Reclamações”.

7.A reclamação deve ser sempre preenchida de forma clara e completa, redigida com esferográfica e efectuada em letra legível, sendo indispensável a identificação completa do/a reclamante. Os factos que motivam a reclamação devem também ser apresentados de forma clara e completa para que a falta de elementos pode tornar impossível a análise de uma reclamação.

8.O tratamento das reclamações é da responsabilidade da Direcção e do/a Gestor/a da Qualidade.

9.A resposta a todos os pontos reclamados é emitida num prazo máximo de 5 (cinco) dias após a recepção da mesma, podendo este prazo ser prolongado para 15 (quinze) dias nos casos que envolvam especial complexidade, através de envio de RESPOSTA À RECLAMAÇÃO (IMP.AC.014/E). A RESPOSTA À RECLAMAÇÃO IMP.AC.014/E é enviada por carta registada ou entregue em mãos ao/à reclamante.

10.A reclamação considera-se encerrada:

10.1.quando há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação. Sempre que as soluções apresentadas não forem do agrado do/a reclamante, o/a mesmo/a pode apresentar o seu desprazer quanto à resolução apresentada, dispondo de um prazo



máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da data de recepção da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO IMP.AC.014/E), para apresentar a sua insatisfação.

10.2.quando não há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação, 5 (cinco) dias úteis após envio da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO IMP.AC.014/E).

11.A gestão de reclamações pela Instituição não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Nestes casos, à Instituição reserva-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma destas entidades.

ARTIGO 51 - SUGESTÕES

1.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das sugestões.

2.Qualquer sugestão é entendida como uma oportunidade de melhoria e efectivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.

3.Nenhuma sugestão fica sem tratamento, sendo que todas as sugestões são alvo de uma posição cordial e respeitadora que responda de forma cabal ao universo dos pontos apresentados.

4.De forma a motivar os/as clientes e/ou pessoas próximas, individualmente ou em grupo, a apresentarem ideias que possam na prática traduzir se numa melhoria efectiva no funcionamento e na prestação de serviços, a Instituição implementa de forma permanente as suas sugestões.

5.No balcão dos serviços administrativos, encontra-se uma caixa transparente - “Caixa de Sugestões” – visível e acessível a todos/as os/as clientes e/ou pessoas próximas com os respectivos BOLETIM DE SUGESTÕES (IMP.AC.011/E), necessário para a formalização da sugestão.

6.A sugestão deve ser sempre preenchida de forma clara e objectiva, redigida com esferográfica e efectuada em letra legível, sendo dispensável a identificação de quem efectua a sugestão, sendo posteriormente colocado dentro da “Caixa de Sugestões”.

7.À Direcção compete decidir sobre a oportunidade e interesse em proceder à análise da mesma, sendo dado resposta.

8.O resultado do tratamento da sugestão é comunicado através da RESPOSTA À SUGESTÃO (IMP.AC.013/E), enviada por carta registada ou entregue em mãos à pessoa(s) que fez/fizeram a sugestão.

**CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS****ARTIGO 52 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO**

- 1.O presente regulamento interno será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento da ERPI, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
- 2.Todas as alterações efectuadas são comunicadas aos/às clientes e/ou significativos com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes/as assiste.

ARTIGO 53 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

- 1.Os casos omissos, duvidosos ou de carácter excepcional, considerando o presente regulamento interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direcção da Instituição.

ARTIGO 54 - ENTRADA EM VIGOR

- 1.O presente regulamento interno, aprovado em reunião de Direcção, entra em vigor a 07 de Maio de 2014, revogando na sua totalidade o até então em vigor.

A PRESIDENTE DA DIRECÇÃO

(Leonilde Rasga)