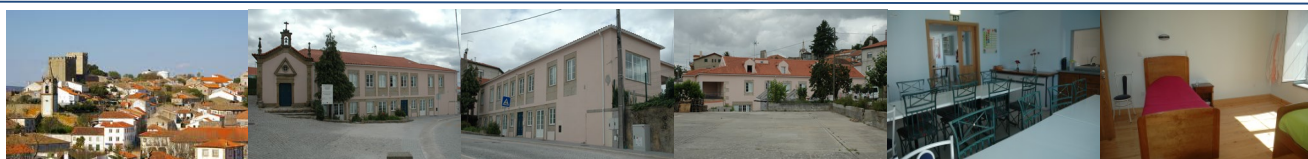




**ADM  
ESTRELA**

ASSOCIAÇÃO SOCIAL  
E DESENVOLVIMENTO



## Regulamento Interno



## Lar Residencial *Léa Nobre*

---

ADM ESTRELA – Associação Social e Desenvolvimento

**Morada:** Rua António Silva Gouveia, Nº27, 6400-303, Pinhel

**Contatos:** 967139200/ 271027637

**Serviços Administrativos:** 271200870/271221579

**Email:** [admestrela@admestrela.pt](mailto:admestrela@admestrela.pt)





## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR RESIDENCIAL**

### **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **Artigo 1.º**

##### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A ADM Estrela – Associação Social e Desenvolvimento, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, de âmbito nacional e transnacional, com sede em Vale de Estrela, Concelho da Guarda que desenvolve atividades nas áreas de Infância, Juventude, Invalidez, Reabilitação, Terceira Idade, Família e Comunidade.

Na área da reabilitação insere-se o Lar Residencial *Léa Nobre*, para o qual há um acordo de cooperação, celebrado com Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda, alvo de revisão em 31/05/2016. É uma resposta social que pretende ser uma resposta efetiva às necessidades específicas de jovens e adultos com deficiência que se encontram impedidos, temporária ou definitivamente, de residir no seu seio familiar.

#### **Artigo 2.º**

##### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O Lar Residencial é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de caráter temporário ou definitivo, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar regendo-se pela seguinte legislação:

- a) Lei n.º 76/2015 de 28 de julho – altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social e o Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro que aprova o estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de contratualização com as instituições, tendo em conta as especificidades no domínio da Segurança Social e revoga o Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio;
- c) Portaria n.º 59/2015, de 2 de março – Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por lar residencial;
- d) Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;
- e) Acordo de Cooperação Lar Residencial celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda revisto em 31 de maio de 2016;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Regulamento Europeu 2016/679 de 27 de abril 2016 - Estabelece as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e livre circulação de dados.



### **Artigo 3.º**

#### **ÁREA GEOGRÁFICA DE ATUAÇÃO**

A ADM Estrela – Ação Social e Desenvolvimento é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, de âmbito nacional, intervindo sobretudo no Distrito da Guarda, com sede em Vale de Estrela, fundada em Dezembro de 1989. Neste sentido, empenha-se em assegurar que os serviços são disponibilizados na localização mais conveniente para os/as clientes, procurando centrá-los nas suas instalações ou noutras localizações dentro da área de intervenção indicada, sendo o âmbito de atuação da resposta social Lar Residencial *Léa Nobre* na concelhia de Pinhel.

### **Artigo 4.º**

#### **OBJETIVOS DO REGULAMENTO INTERNO**

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes e demais interessados/as;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social Lar Residencial;
- c) Promover a participação ativa dos/as clientes ou seus/suas representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### **Artigo 5.º**

#### **OBJETIVOS DO LAR RESIDENCIAL**

1. São objetivos do Lar Residencial:

- a) Proporcionar o bem-estar, otimizar a qualidade de vida dos/as residentes, assegurando o desenvolvimento de estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, da auto-imagem e auto-estima, bem como oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em consideração o estado de saúde e recomendações médicas individuais, disponibilizando serviços permanentes e adequados às necessidades biopsicossociais dos residentes;
- b) Desenvolver atividades que permitam estimular a memória, o respeito pela história e cultura;
- c) Prestar apoio na integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos/as residentes;
- d) Proporcionar oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à aprendizagem ao longo da vida;
- e) Promover a participação na comunidade envolvente, potenciando a inclusão social.



### **Artigo 6.º**

#### **SISTEMA DE GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS TRATOS E DISCRIMINAÇÃO**

A ADM Estrela tem implementado um Sistema de Gestão e Prevenção de situações de Negligência, Abusos, Maus-tratos e Discriminação de todos/as os/as seus/suas clientes e colaboradores/as que, numa lógica fortemente preventiva (prevenir os fatores de risco e promover os fatores de proteção), orienta as decisões e comportamentos internos nesta área, permitindo desenvolver formas de intervenção bem definidas e programadas, através das quais pretendemos reforçar a confiança na efetivação dos direitos das pessoas. Os procedimentos associados ao Sistema encontram-se compilados num Manual disponível para consulta em todas as respostas sociais, onde se encontra incluída a Lista de Indicadores de Violência em Respostas Sociais, a usar como instrumento de observação e avaliação para posterior tratamento de eventuais situações problemáticas identificadas.

### **Artigo 7.º**

#### **AUTODETERMINAÇÃO**

A autodeterminação representa um conjunto de comportamentos e habilidades que dotam a pessoa da capacidade de ser o *agente causal* em relação ao seu futuro. A ADM Estrela empenha-se no fomento da autodeterminação dos/as seus/suas clientes tendo, para esse efeito, implementados mecanismos práticos estruturados, suportados numa visão holística do/a cliente e, conseqüentemente, da relação a estabelecer com o/a mesmo/a. Na prossecução do exposto, a programação de atividades privilegia o meio comunitário como lugar de pertença da pessoa, que é continuamente convidada a manifestar-se relativamente à qualidade e desenvolvimento dos serviços prestados, ora em espaço próprio de atendimento, ora por meio de sugestões (caixa de sugestões) ou, ainda, através do preenchimento de questionários de satisfação, com carácter anual. O objetivo central desta abordagem é capacitar o/a cliente e proporcionar-lhe a liberdade de escolha e decisão relativas à sua pessoa nas várias áreas da vida em sociedade, dentro e fora da instituição, nas grandes opções (política e a religiosa, o desenvolvimento económico, social e cultural) como nas escolhas quotidianas (as preferências e escolhas do dia-a-dia).

### **Artigo 8.º**

#### **CRITÉRIOS DE CONFIDENCIALIDADE - POLITICA DE PROTEÇÃO DE DADOS**

A ADM Estrela sempre regulou toda a sua atividade pelo mais absoluto respeito da privacidade de todos/as os/as seus/suas clientes e familiares, associados/as, colaboradores/as, parceiros, fornecedores e demais agentes que beneficia e/ou com os/as quais colabora. Nesta medida, a ADM Estrela tem definida uma Política de Proteção de Dados (PPD) que responde eficazmente a todos os preceitos éticos e legais, tal como definido pelo nº 2 do Art.º 24º do Regulamento Europeu 2016/679, de 27 de abril de 2016.

O objetivo da Política de Proteção de Dados é o de estabelecer uma orientação para a ação que garanta um nível de proteção de dados que atenda não só à legislação em vigor, mas também às necessidades dos clientes e respetivos processos de trabalho obrigatórios na Organização. Nos termos do exposto, a PPD da



ADM Estrela orienta, enquadra e informa toda a ação institucional, definindo procedimentos de carácter obrigatório, princípios de atuação, direitos e obrigações.

Os dados pessoais de todos/as os/as clientes da ADM Estrela (incluindo os dados de encarregados/as de educação, significativos/as e/ou representantes legais) são tratados de acordo com o supracitado Regulamento e demais legislação e toda a atividade profissional dos/as colaboradores/as da ADM Estrela se regula pelo respeito da privacidade dos/as seus/suas clientes, em estreita observância quer do Código de Ética e Conduta de Colaboradores/as, quer da Política da Proteção de Dados.

A Política de Proteção de Dados da ADM Estrela encontra-se disponível para consulta em todas as respostas sociais e serviços da Instituição, bem como no sítio [www.admestrela.pt](http://www.admestrela.pt).

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

### **Artigo 9.º**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. São consideradas condições de admissão no Lar Residencial *Léa Nobre*:
  - a) Pessoa com deficiência mental e/ou física moderada sem comorbidade com doença psiquiátrica;
  - b) Ter idade entre os 16 e os 55 anos, que se encontrem impedidos temporária ou definitivamente de residir no seu seio familiar, com especial enfoque para situações de isolamento e sem suporte familiar adequado;
  - c) Residir de preferência na área geográfica de atuação da Instituição.
2. Admissão dos/as clientes:
  - a) Existência de vaga;
  - b) Idade entre os 16 e os 55 anos;
  - c) Pessoa com deficiência e/ou incapacidade devidamente comprovada;
  - d) Grau de dependência compatível com as condições físicas e recursos existentes;
  - e) A concordância da família e/ou representante legal com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição;
  - f) Autorização da informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de cliente.
3. Excecionalmente poderão ser admitidos clientes que não reúnam as condições previstas na alínea a) do n.º1 do presente artigo, desde que da avaliação técnica efetuada resultem conclusões favoráveis à integração do/a cliente, sempre mediante a apresentação de documentos probatórios da situação de disfuncionalidade.

### **Artigo 10.º**

#### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeitos de admissão o/a cliente e/ou representante legal deverá candidatar-se através do preenchimento do Perfil de Entrada que constitui parte integrante do processo individual do/a cliente,



devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de identidade/Cartão de Cidadão do/a cliente, familiar e/ou representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema do/a cliente, familiar e/ou do seu representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão do serviço nacional de saúde ou outro subsistema do/a cliente, familiar e/ou do seu representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão do contribuinte do/a cliente, familiar e/ou do seu representante legal, quando necessário;
  - e) Boletim das vacinas;
  - f) Duas fotografias do/a cliente;
  - g) Declaração do médico de família comprovando que o/a cliente pode frequentar a valência e não sofre de doença infecto-contagiosa;
  - h) Declaração do médico em como o/a cliente sofre ou não sofre de doença crónica;
  - i) Informação médica (dieta/medicação/alergias e outros);
  - j) Declaração médica de impossibilidade / possibilidade de realização de atividades físicas;
  - k) Relatório de Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência, ou o Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
  - l) Comprovativo dos rendimentos do/a candidato/a e agregado familiar, declaração de IRS referente ao ano anterior da inscrição bem como a sua liquidação. Se não possuir esta declaração deverá entregar uma Declaração da Repartição das Finanças comprovando a não apresentação da mesma, e, os últimos 3 recibos do meio
  - m) Cópia do documento comprovativo das despesas com o transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - n) Cópia do documento comprovativo das despesas de saúde de uso continuado no caso de doença crónica;
  - o) Certidão de sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela (quando aplicável);
  - p) Declaração assinada pelo/a cliente, familiar e/ou representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do/a cliente.
2. O horário de atendimento para inscrição decorre de 2.<sup>a</sup> a 6.<sup>a</sup> feira das 09h00 às 17h00.
  3. As inscrições podem ocorrer durante todo o ano civil, sob pena de, por inexistência de vagas suficientes, virem a ser arquivadas e não consideradas para efeitos de admissão.
  4. O Perfil de Entrada, disponível nesta Instituição, e os documentos solicitados no mesmo, referidos no número anterior deverão ser entregues ao/à Diretor/a Técnica do CAO.
  5. Caso se verifique uma admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação da candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.





Assiste à Direção da ADM Estrela e, subsidiariamente, à Direção Técnica do CAO a presunção da veracidade das declarações prestadas pelo/a candidato/a aquando da inscrição.

### **Artigo 11.º**

#### **LISTAS DE ESPERA**

Os/as clientes que, apesar de reunirem condições de admissão, não tenham vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Tal facto é comunicado ao/a candidato/a, ou ao/a seu/sua significativo/representante legal, através de carta, contacto telefónico ou correio eletrónico.

A inscrição do/a potencial cliente fica automaticamente sem efeito após um ano em Lista de Espera se não se verificar contacto entre as partes intervenientes.

### **Artigo 12.º**

#### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. A Instituição deve verificar se pode ou não dar resposta face ao estado de saúde físico e psíquico do/a candidato/a, caso o estado de saúde físico e psíquico ponha em causa o bom funcionamento da Instituição e em perigo o bem-estar dos restantes residentes, sendo este requisito suficiente da não admissibilidade.
2. Deve haver manifestação de interesse por parte do candidato.

#### **Critérios de priorização dos candidatos**

- Famílias/indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- Residência na concelhia da resposta social;
- Cliente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social;
- Familiar e/ou próprio a frequentar outros serviços da Instituição;
- Ausência ou impossibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
- Risco de isolamento social.

São considerados como critérios de desempate a área de residência no concelho.

### **Artigo 13.º**

#### **ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Equipa Técnica do Lar Residencial, a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada nas condições e nos critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção Técnica do Lar Residencial, salvo situações especiais (ex.: situações de urgência), colocadas à consideração da Direção ou de pessoa por esta designada.
3. A decisão deve ser comunicada ao/a cliente, familiar e/ ou representante legal no prazo de 15 dias;





4. Após decisão de admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, o estudo e diagnóstico da problemática, bem como a operacionalização e acompanhamento dos serviços a prestar;
5. Em situações de emergência, a admissão tem um carácter provisório necessitando do parecer do Diretor/a Técnico/a e autorização da Direção da Instituição, com os procedimentos similares às outras situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento da 1.ª comparticipação familiar;
7. Os/as candidatos/as que reúnam as condições para admissão, mas que não seja possível admitir por falta de vagas, ficam inscritos ficando o seu processo arquivado em Lista de Espera, não havendo qualquer prioridade na admissão. Tal deve ser comunicado ao/à candidato/a, familiar e/ou representante legal, através de carta, contacto telefónico ou correio eletrónico.

#### **Artigo 14.º**

#### **COMPORTEAMENTO**

1. O comportamento do/a cliente pode configurar motivo para a rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços celebrado, nas seguintes situações:
  - a) O/a cliente exhibe uma conduta grave de desrespeito pelas normas, direitos e garantias de outras pessoas (clientes ou colaboradores/as);
  - b) O/a cliente adota comportamentos manifestamente abusivos e/ou discriminatórios face a terceiros (clientes ou colaboradores/as);
  - c) O/a cliente viola ostensivamente as instruções recebidas e/ou as normas de funcionamento da Resposta Social e, muito especificamente, as que se referem à segurança física e/ou emocional do/a próprio/a ou de terceiras pessoas;
  - d) O/a cliente opõe-se ostensivamente por conduta omissa, como por exemplo através de faltas frequentes, às orientações prestadas pela equipa da resposta social;
  - e) O/a cliente assume comportamentos de agressividade física, verbal ou coberta (engano ou manipulação) que atentem contra a integridade do/a próprio/a ou de terceiras pessoas;
  - f) O/a cliente adota atitudes e/ou comportamentos que, pela sua gravidade, intensidade e duração comprometem a prestação de serviços.
2. Todas as situações previstas nas alíneas a) a f) do número anterior devem ser objeto de registo no dossier pedagógico do/a cliente, com informação (verbal ou escrita) aos significativos e/ou representantes legais;
3. As situações previstas nas alíneas a) a f) do número 1 podem, pela sua gravidade, intensidade e duração motivar a convocatória de uma reunião entre os/as responsáveis pelo/a cliente e a Instituição, sem prejuízo de registo no dossier pedagógico do/a cliente.
4. Assiste à ADM Estrela o direito de rescisão unilateral do contrato de prestação de serviços sempre que alguma das situações previstas nas alíneas a) a f) do número 1 seja, pela sua gravidade, intensidade



ou duração, especialmente ofensiva para o/a próprio/a cliente, para terceiros pessoas ou para a imagem da própria Instituição.

### **Artigo 15.º**

#### **ACOLHIMENTO DOS/AS NOVOS/AS CLIENTES**

1. O acolhimento dos/as novos/as clientes tem como referência os seguintes procedimentos:
  - a) Planeamento, organização, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao/à cliente;
  - b) Apresentação da equipa prestadora de cuidados e serviços;
  - c) Definição das regras de funcionamento do Lar Residencial, bem como os direitos e deveres de ambas as partes;
  - d) Realização do inventário de bens do/a cliente;
  - e) Apresentação de espaços e equipamentos;
  - f) Elaboração do relatório de acolhimento do/a cliente, após 30 dias, que será arquivado no processo individual.
2. Se ocorrer inadaptação por parte do/a cliente, deve realizar-se uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando-se os fatores e situações que potenciaram a mesma. Após este processo devem procurar-se soluções de forma a ultrapassar constrangimentos, estabelecendo novos procedimentos e objetivos de intervenção. Se a inadaptação continuar, deve ser dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao/à cliente, de rescindir o contrato.

### **Artigo 16.º**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO/A CLIENTE**

1. O processo individual do/a cliente, numerado sequencialmente e de acesso restrito e limitado aos/às colaboradores/as de acordo com a sua competência profissional, é constituído por um conjunto de documentos, contendo:
  - a) Perfil de Entrada, onde constam dados pessoais do/a cliente, do seu representante legal e do agregado familiar, quando aplicável, situação económica e a capacitação, bem como a anamnese geral do/a candidato/a;
  - b) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
  - c) Documentação solicitada constante no Artigo 10.º deste Regulamento Interno;
  - d) Folha de Capacitação;
  - e) Relatório de análise, hierarquização e aprovação dos/as candidatos/as;
  - f) Carta de admissão;
  - g) Contrato relativo à prestação de serviços;
  - h) Cartas de consentimento e termos de responsabilidade;
  - i) Programa de Acolhimento;
  - j) Relatório de Acolhimento;



- k) Plano Individual de Cuidados;
  - l) Avaliação das necessidades e potenciais do/a cliente;
  - m) Plano de Desenvolvimento Individual e respetiva revisão;
  - n) Relatórios de monitorização e avaliação do PDI;
  - o) Processo Clínico (com indicação do médico assistente, informação médica pormenorizada, relatórios médicos, dieta, medicação, alergias e outros);
  - p) Ficha de Ocorrência de Incidentes;
  - q) Registo de Comportamentos e Saídas;
  - r) Documento de registo de movimentos de bens que pela sua natureza, importância ou valor, exijam uma correta administração, que será feita em condições de segurança e privacidade (Conta Corrente e Lista de Bens do(a) Cliente);
  - s) Outros elementos considerados necessários.
2. O processo individual do/a cliente é objeto de atualização regular e a sua tramitação, que inclui o acesso, arquivamento e destruição, obedece ao estipulado pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados e demais legislação aplicável.
3. As finalidades, prazos, operações, limitações, princípios e licitudes de tratamento de dados pessoais pela ADM Estrela estão apresentadas e definidas nos Critérios de Confidencialidade, documento integrante do processo individual do/a cliente.

### **Artigo 17.º**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o/a cliente e seus familiares e, quando se verifique, representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. É entregue um exemplar do contrato ao/à cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao mesmo é realizada por mútuo consentimento, mediante Adenda ao respetivo contrato e assinada pelas partes.

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

#### **Artigo 18.º**

##### **INSTALAÇÕES**

O Lar Residencial *Léa Nobre* está sediado em Pinhel, na rua Silva Gouveia N.º27, podendo determinadas atividades decorrer em outros locais, de acordo com as necessidades/solicitações dos/as clientes/significativos/as.

#### **Artigo 19.º**

##### **CAPACIDADE**

A capacidade do Lar Residencial *Léa Nobre* é de 22 pessoas, com acordo de cooperação para 22 clientes.



## **Artigo 20.º**

### **AFIXAÇÃO DE DOCUMENTOS**

O Lar Residencial tem afixado em local visível os seguintes documentos:

- a) Alvará de funcionamento;
- b) Identificação dos Corpos Dirigentes;
- c) Identificação da Direção Técnica;
- d) Mapa de pessoal e respetivo horário;
- e) Mapa de férias de pessoal;
- f) Regulamento interno da instituição;
- g) Regulamento interno da resposta social;
- h) Mapa semanal de ementas;
- i) Tabela de Comparticipação Familiar;
- j) Critérios de determinação da Comparticipação Familiar;
- k) Minuta do Contrato de Prestação de Serviços;
- l) Publicitação dos apoios financeiros da Segurança Social;
- m) Valor da Comparticipação da Segurança Social nas despesas de funcionamento;
- n) Indicação da existência de Livro de Reclamações;
- o) Horário de funcionamento da resposta social;
- p) Horário de atendimento da resposta social;
- q) Horário das atividades;
- r) Plano de Atividades da Instituição;
- s) Plano de Atividades da resposta social;
- t) Outros documentos considerados importantes.

## **Artigo 21.º**

### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E DE VISITAS**

1. O Lar Residencial funciona todos os dias do ano e 24h por dia.
2. O horário das visitas está afixado em lugar adequado e visível, sendo que as visitas poderão ocorrer em qualquer período da tarde, desde que não prejudiquem o funcionamento da Instituição, estabelecendo-se como preferencial o horário das 17h30m às 19h.
3. O horário de funcionamento da Direção Técnica é das 10h00 às 17h00 nos dias úteis.
4. O Lar Residencial poderá ser encerrado em situações extraordinárias, nomeadamente em caso de obras, epidemias, desinfecções ou outras. Estas situações serão comunicadas ao/à cliente ou ao/à seu/sua representante legal o mais antecipadamente possível.

**Artigo 22.º****CÁLCULO DO RENDIMENTO *Per Capita***

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

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os elementos constantes no Quadro I do presente Regulamento.

**Quadro I - Indicativo dos elementos a ter em conta para o cálculo *per capita***

<b>Agregado Familiar</b>	<b>Rendimentos do Agregado Familiar</b>
<p><u>Considera-se agregado familiar:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;</li><li>b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;</li><li>c) Parentes e afins menores, na linha reta e na linha colateral;</li><li>d) Tutores e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;</li><li>e) Adotados e tutelados pelo Cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confinados por decisão judicial ou administrativa ou doente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.</li></ul>	<p>Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos*:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Do trabalho dependente;</li><li>b) Do trabalho independente;</li><li>c) De pensões;</li><li>d) De prestações sociais;</li><li>e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);</li><li>f) Prediais;</li><li>g) De capitais;</li><li>h) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores do Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).</li></ul> <p>*Quando aplicável</p>
<p>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.</p> <p>2) Consideram-se Rendimentos do Agregado Familiar para efeitos da alínea c), 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.</p> <p>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.</p>	



- 4) Sempre que desses 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.
- 5) O disposto no número 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 do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- 6) Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no parágrafo seguinte.
- 7) Sempre que os rendimentos referidos no número 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.
- 8) Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

#### **Despesas Fixas do Agregado Familiar**

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) Rendas de casa ou prestações devidas pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### **Artigo 23.º**

#### **TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES**

1. A comparticipação familiar referente à prestação de serviços é calculada mediante a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, e em concordância com a seguinte tabela:

<b>DETERMINAÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR NO LAR RESIDENCIAL (de acordo com a Circular nº 4 de 16 de dezembro de 2014 e da Portaria n.º 196-A/2015 de julho – Direção Geral de Segurança Social)</b>	
<b>RESPOSTA SOCIAL</b>	<b>PERCENTAGEM MÁXIMA DE RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i></b>
<b>Lar Residencial (Isolado)</b>	<b>90%</b>
<b>Lar Residencial + CAO</b>	<b>60% (LR) + 40% (CAO) = 100%</b>

O valor da comparticipação financeira da Segurança Social é um montante variável, concedido pela Segurança Social às instituições com acordo de cooperação, para apoio ao funcionamento de uma resposta social.

A comparticipação familiar é um montante variável, pago pelos(as) clientes e ou pelas famílias pela utilização de uma resposta social, em função dos serviços contratualizados e dos rendimentos disponíveis do agregado familiar.





2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º2 do Artigo 16.º (Despesas Fixas do Agregado Familiar) é definido como limite máximo do total da despesa o valor referente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é tido em conta o valor real da despesa;
3. Sempre que o valor da comparticipação familiar seja menor do que 90% dos rendimentos do/a cliente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90%;
4. No que respeita à prova dos rendimentos:
  - a) É efetuada através da apresentação da declaração de IRS com nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Quando ocorrerem dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos, ou na ausência de entrega dos mesmos, a Instituição estabelece um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é efetuada mediante apresentação de comprovativos das mesmas;
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, será dado conhecimento por carta, até 30 dias antes da data da sua aplicação;
7. A comparticipação familiar referente à prestação de serviços é calculada mediante a percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados.

#### **Artigo 24.º**

##### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. O valor máximo da comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do/a cliente, no ano anterior, calculado de acordo com as despesas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil, ou sempre que se verifiquem alterações, essencialmente no rendimento *per capita* e nos cuidados a prestar.

#### **Artigo 25.º**

##### **PAGAMENTO DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES**

1. O pagamento da comparticipação familiar será efetuado todos os meses até ao dia oito de cada mês ou no dia útil imediatamente seguinte. Excetuando o mês da admissão, em que o pagamento será efetuado no dia da integração;
2. Quando o/a cliente tiver um ou mais familiares a frequentar a mesma Instituição em simultâneo beneficiará do desconto de 20% na comparticipação familiar;
3. Perante ausências de pagamento superiores a 30 dias, a Instituição emitirá um aviso para regularização da situação num prazo máximo de 8 dias;
4. Existindo dívidas de 2 meses, será emitido um segundo aviso informando de um agravamento de 20% ao valor da comparticipação e será alertado para o facto de que após 10 dias a Instituição poderá suspender a permanência do/a cliente até à liquidação do montante em dívida, após ser realizada uma análise individual do caso;





5. A suspensão temporária dos serviços passará a definitiva após 4 meses do envio do aviso final para regularização da situação;
6. Qualquer situação atrás descrita poderá vir a ser analisada e modificado o procedimento, por decisão da Direção Geral da ADM Estrela, tendo que para o efeito o/a cliente comprovar a situação de carência socio económica.

### **Artigo 26.º**

#### **DESCONTO OU ISENÇÃO DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

A possibilidade de desconto ou isenção de Participação Familiar podem ser considerados sempre que se verificarem as seguintes situações:

1. Contexto e condição socioeconómica do agregado familiar desfavorável de acordo com parecer de Relatório Social, condição que pode promover desconto ou mesmo isenção, de carácter temporário, da participação familiar;
2. Se o/a cliente, por qualquer motivo, desde que devidamente fundamentado, faltar à Instituição por um período superior a 15 dias consecutivos no mês, pagará 90% da participação familiar, ou seja beneficiará de um desconto de 10%;
3. Admissão na resposta social na última semana do mês ou saída da resposta social na primeira semana do mês, situações que justificam a isenção da participação familiar;
4. Admissões ou saídas da resposta social em meados do mês pressupõem um cálculo proporcional de acordo com a frequência diária.

### **Artigo 27.º**

#### **QUADRO DE PESSOAL/INDICADORES DE PESSOAL**

O funcionamento do Lar Residencial é assegurado por uma equipa de pessoal adequado ao número dos respetivos utilizadores, em harmonia com o estabelecido na Portaria N.º 59/2015 e no respetivo Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/ Centro Distrital da Guarda. A adequação dos recursos humanos vai em encontro às necessidades detetadas pela equipa técnica, face às problemáticas dos/as clientes. O quadro de pessoal afixado ao Lar Residencial está afixado em local visível, em *placard* apropriado, para consulta e identificação do número de recursos humanos bem como o seu conteúdo funcional, de acordo com a legislação em vigor.

### **Artigo 28.º**

#### **DIREÇÃO E COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção e Coordenação Técnica do Lar Residencial competem a técnico/s, cujo nome, formação e conteúdo funcional está afixado em local visível e a quem compete a responsabilidade de dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade, perante a Direção Geral da ADM Estrela, do funcionamento geral



do mesmo. Competem-lhes também a função de gerir os recursos humanos e a verificação de necessidades a este nível, dando conta deste facto à Direção Geral da Instituição.

2. O Diretor/a Técnico/a é substituído/a nas suas ausências e impedimentos por/pela Coordenador/a da Resposta Social, facto indicado no quadro de pessoal.

### **Artigo 29.º**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DO /A CLIENTE**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por frequência noutra resposta social da Instituição ou por morte do/a cliente;
2. Por denúncia, o/a cliente tem de informar a Instituição, 30 dias antes de abandonar esta resposta social e proceder-se-á à rescisão do contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 30.º**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR INICIATIVA DA INSTITUIÇÃO**

A Instituição reserva-se o direito de cessar a prestação de serviços nas seguintes situações:

- a) Quando o/a cliente apresentar sistematicamente problemas de comportamento ou de inadaptação ao Lar Residencial, que perturbe e comprometa o normal funcionamento da resposta social;
- b) Quando o/a cliente, de forma reiterada, viole sistematicamente as regras constantes do Regulamento Interno;
- c) Quando, de uma forma reiterada, ponha em causa o relacionamento com os outros utilizadores do Lar Residencial;
- d) Quando por virtude do agravamento do estado de saúde necessite de cuidados especiais que o Lar Residencial não tenha condições de satisfazer;
- e) Quando não forem cumpridas as obrigações de pagamento da comparticipação familiar.

### **Artigo 31.º**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. O Lar Residencial dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que serve para registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social;
2. Está à disposição para consulta da Direção Técnica, na sala dos colaboradores, sendo consultado pela Direção Técnica assiduamente.

### **Artigo 32.º**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES E ENCAMINHAMENTO DE SUGESTÕES**

1. Nos termos da legislação em vigor, a ADM Estrela possui Livro de Reclamações, podendo este ser solicitado sempre que desejado pelo/a cliente, familiar e/ou representante legal;
2. As sugestões devem ser dirigidas por escrito à Direção Técnica e à Direção Geral da ADM Estrela para serem examinadas.

**Artigo 33.º****PROCEDIMENTOS EM CASO DE EMERGÊNCIA**

Em situação de emergência por acidente ou doença súbita, na ausência do/a significativo/representante legal, o/a colaborador/a que detetar a situação deve seguir os procedimentos já estabelecidos pela Instituição, acompanhar o/a cliente à unidade de saúde mais próxima (caso se justifique) e aguardar a chegada do/a significativo/a.

**Artigo 34.º****SEGURO OBRIGATÓRIO**

A Instituição contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todos/as os/as clientes que frequentam esta resposta social. O referido seguro não abrange objetos pessoais que os/as clientes possam utilizar ou trazer, como por exemplo: óculos, aparelhos ortodônticos, ajudas técnicas, objetos de ouro, bens pessoais, telemóvel, tablete, mp3/mp4, de entre outros.

**CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS****Artigo 35.º****ALOJAMENTO**

1. Pode ter carácter permanente ou temporário, consoante a problemática apresentada;
2. Os quartos são para descanso dos/as clientes e têm carácter restrito;
3. Os quartos são individuais ou duplos.

**Artigo 36.º****ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.
2. O regime de alimentação obedece às normas nutricionais para pessoas adultas e sempre que a situação justifique efetuar-se-á um regime de alimentação especial, como por exemplo dieta, de cumprimento obrigatório, sempre que prescrita pelo/a médico/a;
3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado no refeitório, em local visível e adequado.

**Artigo 37.º****CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL**

Os cuidados de higiene pessoal são prestados diariamente, sempre que necessários, tendo em conta o conforto e higiene pessoais.

**Artigo 38.º****APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DA VIDA DIÁRIA**



Com o intuito de potenciar a autonomia funcional dos/as clientes estes são motivados para a realização das suas atividades de vida diária, tendo o devido apoio para tal, de acordo com o definido no Plano de Desenvolvimento Individual.

#### **Artigo 39.º**

##### **TRATAMENTO DE ROUPAS**

1. A lavagem e tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho são da responsabilidade da Instituição;
2. As roupas de uso pessoal são devidamente identificadas através de marcação própria para o efeito;
3. A entrada e saída de roupa de cada cliente é registada na lista de bens respetiva.
4. A danificação de qualquer artigo é transmitida ao/à cliente e seu/sua significativo/a, efetuando a respetiva baixa na lista de bens.

#### **Artigo 40.º**

##### **ACESSO A CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do/a próprio/a cliente. Podem usufruir dos cuidados médicos da Instituição, se essa for a sua vontade, ou quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária, no Centro de Saúde;
2. Os/as clientes desta resposta social são acompanhados/as a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na impossibilidade destes, pelo/as colaboradores/as do Lar Residencial;
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospitais).

#### **Artigo 41.º**

##### **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS**

1. A medicação administrada ao/à cliente cumpre as respetivas prescrições médicas sendo a mesma facultada pelos significativos e/ou representante legal ou na ausência de acompanhamento destes às consultas, actualizada pela equipa do Lar Residencial de acordo com as instruções facultadas pelos/as médicos/as.
2. A medicação pode ser solicitada pela equipa do Lar Residencial caso o/a significativo/a e/ou representante legal o pretendam ficando tal indicação registada no Perfil de Entrada.

#### **Artigo 42.º**

##### **ATIVIDADES DESPORTIVAS, DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL E LÚDICO RECREATIVAS**

1. As atividades desenvolvidas constam no Plano de Atividades da Residência e CAO *Léa Nobre* e contemplam as seguintes linhas orientadoras:
  - ✓ Atividades Sócio Terapêuticas;
  - ✓ Atividades Socialmente Úteis (em conjunto com o CAO);



- ✓ Atividades Pedagógicas (em complementaridade com o CAO – *Pedagogia para a Vida*);
  - ✓ Atividades, de caráter mensal, relacionadas com comemorações e/ou épocas festivas.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da inteira responsabilidade da Direção Técnica;
  3. Os passeios poderão ter caráter gratuito ou necessitar de comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos/às clientes, famílias e/ou representantes legais;
  4. É sempre necessária autorização dos familiares ou responsáveis dos/as clientes, quando não tenham competência de decisão, quando são previstos passeios ou deslocações em grupo, podendo ser feita uma autorização que contemple todos os passeios previstos;
  5. Os passeios e/ou deslocações são sempre acompanhados por colaboradores/as da Instituição;
  6. Os/As clientes são sempre convocados/ convidados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras instituições da região, estando o transporte a cargo da Instituição.

#### **Artigo 43.º**

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Em situações de dependência que necessitem ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), o Lar Residencial pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, sendo que tal apoio não está incluído ou previsto no valor da comparticipação familiar, devendo o/a cliente, familiar, significativo/a e/ou representante legal ser informado do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **Artigo 44.º**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO/A CLIENTE**

1. À data de admissão do/a cliente, é elaborada uma relação de bens do/a cliente, descrevendo os valores de uso pessoal que traz, e que entregará à guarda do Lar Residencial, ficando uma cópia na posse do responsável pelo/a cliente e outra no processo individual do/a cliente.
2. A Instituição não se responsabiliza por dinheiro, valores ou objetos que não tenham sido declarados e entregues à sua guarda.
3. Caso a família, significativo/a e/ou representante legal do/a cliente, pretenda entregar os seus bens ou valores à Instituição, só poderá fazê-lo através de doação ou testamento.
4. Em caso de falecimento, os bens e valores que se encontrem na posse do/a cliente, serão discriminados em lista e assinada pelo/a responsável, e da lista será informado o/a representante legal que poderá levantar no prazo de 60 dias, findo o qual reverterão para a Instituição.

#### **Artigo 45.º**

#### **GESTÃO DE BENS MONETÁRIOS**



1. A gestão dos bens monetários dos/as clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do/a cliente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos/as clientes são efetuados mediante registo do colaborador responsável dessa função, em documento próprio.

#### **Artigo 46.º**

#### **SAÍDA DE CLIENTES**

1. Sempre que os/as clientes vão passar fins-de-semana, férias ou feriados com os familiares, estes devem informar antecipadamente a equipa técnica a fim de se proceder à preparação da medicação e outros assuntos de interesse do/a cliente;
2. Deve ser efetuado o respetivo registo de saída;
3. As saídas acompanhadas por pessoas estranhas ao Lar Residencial só serão permitidas quando devidamente autorizadas pela Direção Técnica, ou pelo primeiro responsável pela institucionalização do/a cliente conforme consta do contrato inicial, que assumirá por escrito, através de formulário próprio, toda a responsabilidade civil e outras sobre o residente;
4. Quando se verificarem saídas dos/as residentes com familiares ou outros, deverão aqueles regressar ao Lar Residencial até às 21h30, podendo ser consideradas situações de exceção desde que devidamente justificadas.

### **CAPITULO V - DIREITOS E DEVERES**

#### **Artigo 47.º**

#### **DIREITOS DOS/AS CLIENTES**

São direitos dos/as clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário, e, quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades programadas, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- h) À inviolabilidade da correspondência;
- i) Ter acesso à ementa semanal;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, bem como, o benefício dos mesmos.



### **Artigo 48.º**

#### **DEVERES DOS/AS CLIENTES**

São deveres dos/as clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Lar Residencial na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
- b) Tratar com respeito e dignidade os/as funcionários/as do Lar Residencial e os Dirigentes da Instituição;
- c) Comunicar à responsável qualquer alteração de hábitos do cliente que impliquem alterações ao serviço;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para a melhoria do serviço;
- e) Evitar conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os/as clientes e um bom ambiente geral do estabelecimento;
- f) Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza e exibir uma boa apresentação e condição de higiene;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Lar Residencial, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente. O incumprimento deste prazo pode obrigar à liquidação da mensalidade no mês seguinte.

### **Artigo 49.º**

#### **DIREITOS DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos da Direção da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os/as clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente





necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São direitos dos/as Colaboradores/as e Voluntários/as afetos ao Lar Residencial:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Frequentarem ações de formação adequadas;
- c) Receberem atempadamente a remuneração acordada;
- d) Serem ouvidos nas suas sugestões e críticas que se prendam com as funções atribuídas.

**Artigo 50.º**

**DEVERES DA DIREÇÃO E DOS/AS COLABORADORES/AS DA INSTITUIÇÃO**

1. São deveres da Direção da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos/as clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos/as clientes;
- h) Manter os processos dos/as clientes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes.

2. São deveres dos/as colaboradores/as e voluntários/as afetos ao Lar Residencial:

- a) Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente;
- c) No tratamento dos/as clientes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;



- e) Na ocorrência de um óbito deve informar imediatamente o familiar/responsável e o serviço, devendo ser providenciada a presença de um médico;
- f) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- g) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- h) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- i) Informar os seus superiores, sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.
- j) Cumprir com o estabelecido no código de Ética e Conduta da Instituição.

## **CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 51.º**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Lar Residencial, quer determinadas por normas superiores, quer por interesses internos da Instituição.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao/à cliente, família, significativo ou ao 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. É devida ao Instituto de Segurança Social, IP a informação, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, de eventuais alterações ao regulamento interno.
4. Serão consideradas nulas e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.

### **Artigo 52.º**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

### **Artigo 53.º**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**



Um exemplar do regulamento interno é entregue aos /às clientes, significativo/a e/ou representantes legais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

**Artigo 54.º**

**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção da ADM Estrela de 20 / 06 / 2018, conforme Ata nº 326, entrando em vigor 30 dias após aprovação pelas entidades competentes para o efeito.

A Direção da ADM Estrela,

---

---

---

---

---



Eu, ....., na qualidade de cliente da resposta social Lar Residencial declaro que:

- recebi um exemplar do Regulamento Interno.
- não aceitei a entrega de um exemplar do Regulamento Interno mas tomei conhecimento das informações descritas no mesmo.

Mais declaro que não tenho qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas constantes do Regulamento Interno.

Pinhel \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

(Assinatura do/a cliente)

✂ .....

Eu, ....., na qualidade de familiar/significativo/representante legal do/a cliente da resposta social Lar Residencial, ..... (nome do/a cliente) declaro que:

- recebi um exemplar do Regulamento Interno.
- não aceitei a entrega de um exemplar do Regulamento Interno mas tomei conhecimento das informações descritas no mesmo.

Mais declaro que não tenho qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas constantes do Regulamento Interno.

Pinhel \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

---

(Assinatura do/a familiar/significativo/a/representante legal)

