



REGULAMENTO INTERNO

Residência Comunitária José Caranguejeiro

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

O equipamento designado por Residência Comunitária José Caranguejeiro, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar Residencial, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém, em 28 de novembro de 2008, pertencente ao Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS).

Artigo 2.º

Legislação aplicável

O Lar Residencial é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se, no presente, pelo estipulado na legislação abaixo discriminada:

- Despacho conjunto n.º 407/98, de 18 de junho, dos Ministérios da Saúde e do Trabalho e da Solidariedade;
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2006 da Presidência do Conselho de Ministros;
- Despacho Normativo n.º 28/2006;
- Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro;
- Portaria n.º 59/2015, de 2 de março;
- Portaria n.º 60/2015, de 2 de março;
- Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC (Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação);
- Protocolo de Cooperação em vigor;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. A Residência Comunitária José Caranguejeiro presta serviços e desenvolve atividades visando especialmente:
 - 1.1 Estimular e facilitar o desenvolvimento das capacidades;
 - 1.2 Promover estratégias de reforço de autoestima e de autonomia pessoal e social;
 - 1.3 Privilegiar a interação com a família e com a comunidade, no sentido da integração social das pessoas com deficiência;
 - 1.4 Promover o encaminhamento, sempre que possível, para programas adequados de integração sócio-profissional.
2. A Residência Comunitária José Caranguejeiro assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 2.1. Alojamento (permanente ou temporário);
 - 2.2. Cuidados de higiene;
 - 2.3. Cuidados de imagem;
 - 2.4. Tratamento de roupas e apoio no manuseio do vestuário e do calçado;
 - 2.5. Confeção de refeições e apoio na alimentação;
 - 2.6. Cuidados de saúde gerais:
 - 2.6.1. Acompanhamento a consultas médicas regulares e de especialidade (caso seja necessário);

- 2.6.2. Acompanhamento à realização de exames e de meios auxiliares de diagnóstico;
- 2.6.3. Administração terapêutica de acordo com a prescrição;
- 2.6.4. Apoio na mobilização e à mobilidade;
- 2.7. Apoio social;
- 2.8. Apoio ocupacional e à integração socio-laboral (sempre que viável)
- 2.9. Apoio na aquisição de bens e serviços;
- 2.10. Transporte;
- 2.11. Atividades socioculturais;
- 2.12. Atividades lúdico-recreativas;
- 3. Apoio efetivo para a promoção do exercício da autonomia numa ótica de corresponsabilização, participação e crescimento individual do utente em diversas áreas (de acordo com os seus interesses e necessidades);
- 4. Diversas atividades que promovam o bem-estar emocional e o bom relacionamento entre os residentes, favorecendo uma vivência próxima do modelo familiar no Lar.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 5.º

Condições de admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

- 2. Ter idade igual ou superior a 16 anos, salvo situações devidamente fundamentadas, cujo contexto sócio-familiar o aconselhe e se tenham esgotado as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas;
- 3. Possuir deficiência comprovada com relatório médico;
- 4. Encontrar-se impedido temporária ou definitivamente de residir no seu meio familiar;
- 5. Encontrar-se em situação de emergência social ou em risco de isolamento;

6. Haver um consentimento livre, expresso e informado do utente, prestado pessoalmente ou, no caso de incapacidade, pelo seu representante legal, salvo nos casos em que o encaminhamento tenha sido determinado pelo Tribunal.

Artigo 6.º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, os interessados (candidatos e seus significativos) deverão marcar uma entrevista com a Diretora Técnica do estabelecimento, na qual é disponibilizado um conjunto de informações:
 - 1.1 O regulamento interno e os critérios de candidatura e de admissão que dele constam;
 - 1.2 O modo como é feita a gestão da lista de candidatos, nomeadamente se existe, ou não, lista de espera;
 - 1.3 O regulamento das participações dos clientes e dos seus agregados, pela utilização de serviços e equipamentos sociais das IPSS;
 - 1.4 Ficha de Inscrição.
2. O candidato deverá preencher ou apresentar a Ficha de Inscrição, que constituirá parte integrante do processo do utente;
3. As candidaturas podem ser apresentadas em qualquer altura do ano;
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção da documentação em falta.

Artigo 7.º

Critérios de admissão

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Grau de Deficiência / Incapacidade
2. Rede Social de Suporte
3. Rede de Suporte Familiar

4. Zona de Residência do Agregado
5. Recursos Económicos

Artigo 8.º

Ponderação dos critérios de admissão

Os vários critérios têm diferentes ponderações que serão calculadas com base na tabela que se segue:

Critérios de Admissão		Pontuação	Ponderação
Grau de deficiência/ Incapacidade	Têm prioridade alta os candidatos grau de incapacidade superior a 81%	100	30%
	Têm prioridade média os candidatos com grau de incapacidade entre 61% e 80%	60	
	Têm prioridade baixa os candidatos com grau de incapacidade igual a 60%	0	
Rede Social de Suporte	Têm prioridade alta os candidatos que frequentem outra valência da Instituição	100	30%
	Têm prioridade média os candidatos com ausência de suporte institucional	60	
	Têm prioridade baixa os candidatos com frequência em outra Instituição	0	
Rede de Suporte Familiar	Têm prioridade alta os candidatos com ausência ou incapacidade da família em assegurar os cuidados básicos	100	20%
	Têm prioridade baixa os candidatos com suporte familiar que assegure os cuidados básicos	0	
Zona de residência do agregado	Têm prioridade alta os candidatos cujo agregado reside ou residia no concelho de Torres Novas	100	10%
	Têm prioridade média os candidatos cujo agregado reside ou residia nos concelhos limítrofes	60	
	Têm prioridade baixa os candidatos cujo agregado reside ou residia em concelhos mais afastados	0	
Recursos Económicos	Têm prioridade alta os candidatos que apresentem baixos recursos económicos	100	10%
	Têm prioridade baixa os candidatos que não apresentem carência económica	0	

Artigo 9.º

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente;
2. É competente para decidir a Direção do Centro de Reabilitação e Integração Torrejano;
3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato no prazo de 30 dias;
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: mensalidade, quando aplicável, de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 10.º

Acolhimento dos novos utentes

A Residência Comunitária José Caranguejeiro tem um protocolo de admissão dos novos utentes, do qual fazem parte:

1. Marcação da data de ingresso do futuro residente;
2. Receção do utente pela diretora técnica;
3. Apresentação da equipa de trabalho da Residência Comunitária, nomeadamente as Ajudantes de Ação Direta que articularão com o utente;
4. Apresentação do espaço que o utente habitará;
5. Apresentação do utente aos restantes residentes que integram esta valência;
6. Apresentação, se aplicável, das restantes áreas organizacionais existentes;
7. Realização, por parte do colaborador responsável, do inventário dos bens do utente acordados na contratualização;
8. Gestão adequada e monitorização dos primeiros serviços prestados e avaliação das reações do utente;
9. Preenchimento da ficha de avaliação diagnóstica;

10. Valorização da importância da participação dos significativos do utente nas atividades a desenvolver;
11. Divulgação do sistema de sugestões e reclamações.

Artigo 11.º

Processo individual do utente

1. O processo individual do utente deve ser permanentemente atualizado e dele deve constar:
 - 1.1. Ficha de identificação e contatos do utente e de seus significativos (com data de início e de cessação do contrato de prestação de serviços e respetivos motivos; identificação da problemática e do nome e contato do médico assistente);
 - 1.2. Ficha de Inscrição;
 - 1.3. Relatório da situação sociofamiliar;
 - 1.4. Relatório médico atualizado;
 - 1.5. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - 1.6. Plano Individual, incluindo as estruturas de ensino, formação, emprego ou outros estabelecimentos que o utilizador frequente, bem como, as respetivas atividades e cuidados específicos a ministrar;
 - 1.7. Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços devidamente assinado.
2. O processo individual é de acesso restrito, podendo ser consultado pelo próprio, pelo familiar responsável ou pela Diretora Técnica e pelos serviços da Segurança Social.

Artigo 12.º

Listas de espera

1. A Residência Comunitária José Caranguejeiro tem capacidade para 24 utentes e celebrou Acordo de Cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Santarém para 23 utentes;

2. As fichas de inscrição que forem remetidas para internamento permanente integrarão a lista de espera, desde que estejam ocupadas as 24 vagas existentes e que os candidatos reunam as condições de admissão;
3. A lista de espera será estabelecida pela data de inscrição, mas a integração dependerá da prioridade da situação, de acordo com os critérios definidos no artigo 7º;
4. As inscrições para internamento temporário, caso existam vagas em aberto, serão analisadas segundo os mesmos critérios. O tempo máximo de internamento temporário é de 30 dias, exceto se houver razões que justifiquem o alargamento deste prazo, havendo parecer favorável da Direção Técnica e aprovação da Direção da Instituição;
5. Em todos os casos em que haja lugar a integração em lista de espera, serão divulgados outros serviços e respostas sociais (internos ou externos), de acordo com as necessidades apresentadas.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13.º

Instalações

1. A Residência Comunitária José Caranguejeiro está sediada em Torres Novas, na Rua do Centro de Reabilitação e Integração Torrejano, freguesia de Lapas, e as suas instalações são compostas por um bloco único de dois pisos e um jardim nas traseiras do edifício para atividades e lazer.
2. O espaço interior é composto por:
 - 2.1. Catorze quartos e nove casas de banho destinados aos utentes;
 - 2.2. Três salas de convívio destinadas aos utentes, receção de significativos e demais atividades;
 - 2.3. Um refeitório com zona anexa de apoio à higienização das mãos;
 - 2.4. Uma cozinha, zona de frescos e despensa;
 - 2.5. Três arrecadações;

- 2.6. Um gabinete para a Direção Técnica;
- 2.7. Um gabinete de apoio para administração da medicação e assistência a famílias;
- 2.8. Uma área reservada às funcionárias;
- 2.9. Três casas de banho para uso das funcionárias;
- 2.10. Uma área de tratamento de roupas;
- 2.11. Uma lavandaria;
- 2.12. Um terraço;
- 2.13. Um elevador.

Artigo 14.º

Horários de funcionamento

A Residência Comunitária José Caranguejeiro funciona durante todo o ano, vinte e quatro horas por dia.

Artigo 15.º

Entrada e saída de visitas

As visitas podem ser efetuadas durante a semana entre as 17:30h e as 19:00h e aos fins de semana e feriados entre as 14:00h e as 18:30h. Só é permitida a visita fora destes horários em situações de força maior, que carecem de autorização superior prévia.

Artigo 16.º

Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: até ao oitavo dia de cada mês, na Secretaria da Instituição, ou através de transferência bancária para a conta da Instituição.
2. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente, até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do seu caso.

Artigo 17.º

Tabela de participações

1. A participação familiar é calculada de acordo com a legislação em vigor, cuja fórmula e requisitos se encontram afixados em local bem visível no equipamento social e distribui-se por 12 mensalidades.
2. A participação familiar respeita os rendimentos de cada agregado e é proporcional aos mesmos e à especificidade de cada utente, nas suas necessidades.
3. A participação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

3.1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula (Portaria n.º 196-A/2015):

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3.1.1. Rendimento *per capita* [RC]:

Corresponde ao rendimento que cabe a cada elemento do agregado familiar (distribuído igualmente entre todos os seus elementos), após se subtrair a todos os valores auferidos pela família, as suas despesas fixas.

3.1.2. Rendimento do agregado familiar [RAF]:

Consideram-se os seguintes rendimentos:

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c. De pensões;

- d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais;
- g. De capitais;
- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

3.1.3. Despesas mensais fixas [D]:

Consideram-se, para o efeito, as seguintes despesas do agregado familiar:

- 3.1.3.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 3.1.3.2. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 3.1.3.3. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 3.1.3.4. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

3.1.4. Número de elementos do agregado familiar [n]:

Entende-se por agregado familiar o “conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum”, designadamente:

- a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

- d. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e. Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3.2. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, corresponde ao seguinte:

Lar Residencial (sem frequência de CAO -----)	90%
Lar Residencial (com frequência de CAO) -----	60%

- 3.2.1. Todas as despesas relativas a medicamentos, consultas, fraldas, produtos específicos de higiene, vestuário e atividades de lazer ficam a cargo dos utentes e dos seus agregados;
- 3.2.2. As consultas médicas ou de especialidade localizadas fora da área de abrangência do Centro Hospitalar do Médio Tejo, E.P.E., a que pertence este equipamento, são da responsabilidade dos significativos e dos responsáveis legais (tutores e curadores).
- 3.2.3. Cabe ao Lar Residencial dar prioridade a pessoas e grupos social e economicamente desfavorecidos, nomeadamente, no que se refere às vagas abrangidas pelo Protocolo de Cooperação celebrado entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade.
 - 3.2.3.1. Os utentes que evidenciem maiores recursos económicos devem ocupar as vagas “extra-acordo” existentes (contempladas na capacidade de resposta deste equipamento e

sempre que tal se justifique, face ao número de frequências), correspondendo a sua mensalidade ao valor máximo estipulado pela Direção para o ano civil a que se reporta este cálculo.

- 3.2.4. A falta de entrega dos documentos solicitados, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima para o ano civil em causa (custo médio real no ano transato, atualizado de acordo com o índice de inflação e do n.º de clientes que frequentaram a resposta social).
- 3.2.5. Sempre que hajam dúvidas sobre a veracidade das declarações apresentadas, e após se efetuarem as diligências consideradas necessárias, pode a Direção convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- 3.2.6. As comparticipações familiares são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
- 3.2.7. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor, a mesma será comunicada por escrito às famílias ou significativos entre 15 dias a um mês de antecedência.
- 3.2.8. Em caso de alteração significativa das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação de determinado agregado (quer ao nível dos rendimentos, quer das suas despesas), pode a Instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.
- 3.2.9. Em casos muito particulares pode a Direção da Instituição, após uma avaliação técnica cuidada, definir uma percentagem inferior de comparticipação, por determinado período de tempo.
- 3.2.10. Em períodos de ausência devidamente fundamentados e que excedam 15 dias seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal do cliente.

Artigo 18.º

Refeições

1. Os horários das refeições são:
 - 1.1 De segunda a sexta-feira:
 - a) Pequeno-almoço entre as 8:00h e as 8:30h;
 - b) Almoço entre as 12:00h e as 13:00h;
 - c) Lanche entre as 16:00h e as 16:30h;
 - d) Jantar entre as 19:00h e as 20:00h.
 - 1.2 Aos fins de semana e feriados:
 - a) Pequeno-almoço entre as 9:30h e as 10:00h;
 - b) Almoço entre as 12:30h e as 13:30h;
 - c) Lanche entre as 16:30h e as 17:00h;
 - d) Jantar às 20:00h.
2. Sempre que necessário, os utentes podem fazer um regime de alimentação especial, triturado ou dieta, variado e o mais equilibrado possível de acordo com indicação do seu médico assistente.
3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado em local visível.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E CUIDADOS

Artigo 19º

Alojamento

1. O alojamento pode ser permanente ou temporário, consoante as situações e as vagas;
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes e são de acesso restrito;
3. Os quartos podem ser individuais ou duplos.

Artigo 20º

Apoio nos cuidados de higiene pessoal e de imagem

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente e sempre que tal se justifique; cuidando-se, paralelamente, das questões inerentes à imagem e ao bem-estar psicossocial, inerente a estes cuidados.

Artigo 21.º

Apoio no desempenho das atividades de vida diária

No sentido de promover a sua autonomia, os utentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, seguindo um programa próprio, definido no seu Plano Individual.

Artigo 22º

Tratamento da roupa e apoio no manuseio do vestiário e do calçado

1. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e da casa de banho é assegurado pela instituição, podendo o utente colaborar na realização de algumas tarefas;
2. Os utentes que necessitem, serão ajudados no manuseio do vestuário e do calçado (vestir e despir; calçar e descalçar);
3. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação do seu proprietário.

Artigo 23º

Confeção de refeições e apoio na alimentação

1. Todas refeições estão a cargo da Instituição, salvo em situações de ausência, devidamente fundamentadas, em que os utentes fiquem a cargo de outrém ou de outras entidades.
2. Os utentes que necessitem, serão ajudados no processo de administração da alimentação.
3. Seguir-se-ão as dietas prescritas.

Artigo 24º

Cuidados de saúde gerais

1. A Instituição assegura a administração da medicação prescrita;

2. Os utentes são acompanhados pela instituição a consultas e exames auxiliares de diagnóstico na zona de abrangência do Centro Hospitalar do Médio Tejo, E.P.E.; todas as outras são da responsabilidade dos significativos e dos responsáveis legais (tutores e curadores).
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis na Comunidade (Centro de Saúde local e emergência hospitalar).
4. Presta-se, ainda, apoio a nível afetivo, psicológico e físico, do qual se destaca o apoio à mobilidade.

Artigo 25º

Apoio na aquisição de bens e serviços

Presta-se apoio na aquisição de bens e serviços, de acordo com as necessidades e responsabilidades sobre o cliente e demais normas constantes deste regulamento.

Artigo 26º

Apoio social, ocupacional e à integração sociolaboral

Presta-se apoio social, ocupacional e à integração sociolaboral, de acordo com o plano individual do utente, o qual contempla as suas expectativas e necessidades, de forma abrangente.

Artigo 27º

Atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas

1. A organização e desenvolvimento de passeios, deslocações ou atividades desportivas é da responsabilidade da Direção Técnica, havendo lugar a sugestões por parte de todos os colaboradores e utentes.
2. Serão tidas em consideração todas as informações clínicas e diagnósticas existentes, não só ao nível da sua funcionalidade, personalidade e interesses, como das suas limitações e exigências, em termos humanos e técnicos.
3. Durante os passeios e atividades os utentes serão acompanhados por colaboradores e outros responsáveis.

4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, em casos muito excepcionais, devendo tal situação ser oportunamente comunicada aos seus responsáveis.

Artigo 28º

Transportes

Privilegiar-se-á o transporte da Instituição nas deslocações efetuadas, salvo em situações devidamente fundamentadas.

CAPÍTULO V

RECURSOS

Artigo 29º

Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A Direção Técnica/Coordenação de valência tem as seguintes funções:
 - 2.1. Assegurar a direção do lar residencial, assumindo a responsabilidade pela programação das atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal;
 - 2.2. Sensibilizar o pessoal para a problemática da pessoa com deficiência;
 - 2.3. Promover o acesso a ações de formação para o pessoal, tendo em conta o respetivo conteúdo funcional;
 - 2.4. Organizar e gerir a Valência;
 - 2.5. Integrar o Grupo Coordenador;
 - 2.6. Planificar, orientar e controlar as atividades do lar residencial;
 - 2.7. Assegurar a elaboração do Plano Anual de Atividades e submetê-lo à apreciação e eventual aprovação da Direção;
 - 2.8. Assegurar o cumprimento das deliberações ou despachos da Direção;
 - 2.9. Gerir os recursos humanos e técnicos afetos;

- 2.10. Avaliar o desempenho das equipas e colaboradores e elaborar os planos de desenvolvimento respetivos e a sua monitorização;
- 2.11. Representar a Instituição, por nomeação da Direção, sempre que se julgue conveniente;
- 2.12. Propor à Direção as medidas ou ações que julgue oportunas e adequadas à melhoria do funcionamento da Valência;
- 2.13. Propor a aquisição de novos materiais e equipamentos necessários ao funcionamento da Residência, assim como, obras de conservação e de beneficiação;
- 2.14. Assegurar a elaboração e atualização de inventários de bens e equipamentos;
- 2.15. Assegurar assessoria técnica ao Diretor Executivo ou à Direção, no domínio da respetiva Valência ou Serviço;
- 2.16. Propor a admissão de pessoal;
- 2.17. Entrevistar as famílias e propor a admissão de utentes;
- 2.18. Elaborar o relatório anual de atividades;
- 2.19. Organizar os processos individuais dos utentes e mantê-los atualizados;
- 2.20. Elaborar os planos individuais dos utentes com recurso a estes, aos colaboradores, aos técnicos e aos significativos;
- 2.21. Acompanhar e avaliar a execução dos planos individuais;
- 2.22. Propor a participação mensal dos utentes para aprovação superior;
- 2.23. Convocar e coordenar as reuniões de trabalho com a equipa de colaboradores;
- 2.24. Estabelecer com as famílias contactos, de modo a proporcionar e estimular as relações afetivas entre os utentes e seus significativos;
- 2.25. Disponibilizar informação relevante sobre os utentes à equipa de trabalho;
- 2.26. Dinamizar e propor superiormente o estabelecimento de parcerias e protocolos que visem permitir o acesso dos utentes a bens e serviços, de acordo com as suas necessidades e capacidade económica;

2.27. O Diretor Técnico/ Coordenador é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Diretor Executivo ou por colaborador por si designado, em função das necessidades.

3. Os Ajudantes de Ação Direta têm as seguintes funções:

3.1. Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, executando a totalidade ou parte das seguintes tarefas:

3.1.1. Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;

3.1.2. Proceder ao acompanhamento diurno e noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação dos seus tempos livres;

3.1.3. Assegurar a alimentação regular dos utentes;

3.1.4. Recolher e cuidar de utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;

3.1.5. Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos; nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, segundo instruções recebidas;

3.1.6. Substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como, o vestuário dos utentes; proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo de roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;

3.1.7. Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e de conforto;

3.1.8. Reportar à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;

3.1.9. Conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição.

4. Os trabalhadores auxiliares (serviços gerais) têm as seguintes funções:

4.1. Proceder à limpeza e arrumação das instalações;

- 4.2. Assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
- 4.3. Servir refeições em refeitório;
- 4.4. Desempenhar outras funções não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

Artigo 30º

Direção técnica

A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, nos termos do n. º1, alínea a), da Norma IX do Despacho Normativo n. º28/2006, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

Artigo 31.º

Direitos dos utentes

1 – Respeito pela dignidade humana

Este direito humano fundamental será respeitado por todos os intervenientes no processo de reabilitação e integração, quer no que respeita à prestação técnica, quer ao ato de acolhimento, orientação e encaminhamento dos clientes, numa perspetiva humanizada. De igual forma, as condições das instalações e equipamentos terão de proporcionar o conforto e bem-estar que a situação da pessoa com deficiência requer.

2 – Respeito pelas convicções culturais, filosóficas e religiosas

Cada utente é um indivíduo com as suas convicções próprias e valores culturais e religiosos, os quais devem ser respeitados e garantida a sua satisfação.

3 – Cuidados apropriados à deficiência

Os serviços de reabilitação estarão acessíveis a todos os cidadãos, de forma a prestar, em tempo útil, os cuidados médicos e cientificamente adequados ao processo de reabilitação.

A determinação da oportunidade e adequação dos cuidados pautar-se-á por critérios técnicos, não podendo daí resultar qualquer forma de discriminação.

Os recursos existentes serão integralmente postos ao serviço das pessoas com deficiência e da comunidade, até ao limite das disponibilidades.

4 – Prestação de serviços continuados

Todos os cidadãos com deficiência obterão uma resposta pronta e eficiente que se integre num plano de intervenções continuadas, de modo a proporcionar-lhes um acompanhamento adequado ao seu processo de reabilitação.

Os diversos níveis de serviços coordenar-se-ão, de forma a não haver quebras na sua prestação que possam afetar o processo de reabilitação. Deste modo de procurará obter a confiança e proporcionar a segurança necessárias ao seu equilíbrio físico e psíquico.

5– Acesso à informação

Ao utente serão proporcionadas informações que se mostrem essenciais aos cuidados que a pessoa deve ter no seu domicílio.

A informação será prestada de forma clara, devendo ter sempre em conta a personalidade, o perfil da pessoa e as suas condições clínicas e psíquicas.

Toda a informação técnica e elementos identificativos de um utente estão contidos no seu processo.

O utente tem o direito de tomar conhecimento dos dados registados nesse processo, devendo essa informação ser fornecida de forma precisa e esclarecedora.

6– Confidencialidade

A confidencialidade de toda a informação referente a um utente tem como finalidade proteger a sua esfera privada e personalidade. Contudo, se o utente ou seus familiares explicitarem o seu consentimento e não houver ilícitos prejuízos para terceiros, ou se a lei o determinar, pode esta informação ser utilizada.

É igualmente neste âmbito que se insere a obrigatoriedade do segredo profissional, a respeitar por todos os profissionais envolvidos na reabilitação.

7– Respeito pela privacidade

A prestação de serviços de reabilitação será sempre efetuada no respeito rigoroso do utente, o que significa que qualquer ato só pode ser realizado na presença dos profissionais indispensáveis à sua execução, salvo se o cliente consentir ou solicitar a presença de outros elementos.

Ainda neste âmbito se considera necessário garantir instalações e equipamentos que assegurem a dignidade e o respeito pelo indivíduo.

8 – Inclusão na sociedade

O utente tem o direito de usufruir de serviços que promovam a sua inclusão na sociedade, em geral, e na sua comunidade, em particular, erradicando preconceitos e valorizando a sua participação enquanto ser humano de pleno direito.

9 – Sugestões e reclamações

Será reconhecida a capacidade do utente para, por si, por interposta pessoa devidamente habilitada, ou ainda por organizações representativas, avaliar a qualidade dos serviços prestados e apresentar sugestões ou reclamações.

As informações assim obtidas serão objeto de análise e constituirão um conjunto de dados suscetíveis de introduzir correções na organização, de forma a adequá-la a uma maior garantia da satisfação da comunidade em que atua.

Esta interação obriga a que aos utentes seja sempre dado conhecimento, em tempo útil, do seguimento das sugestões ou reclamações.

A Instituição obriga-se, nos termos da legislação em vigor, a disponibilizar, sempre que solicitado, um “Livro de Reclamações”.

10- Direito à sexualidade e afetividade

A sexualidade é um domínio natural do processo de desenvolvimento humano; as pessoas com deficiência e incapacidades têm com a sexualidade uma relação de maior ou menor tranquilidade e conflito, que não é diferente da que se passa com qualquer pessoa. Deste modo, o utente tem o direito de abordar e partilhar todas as questões relacionadas com a sua sexualidade e afetividade, sendo preservada a sua privacidade e intimidade.

11 – Liberdade de expressão

O utente tem o direito de expressar as suas opiniões, críticas, reclamações, sugestões, pedidos, desejos, necessidades, aspirações e crenças, que não colidam com os direitos de terceiros.

12 – Contrato e Plano Individual

O utente tem o direito de ver cumpridas por parte da Organização, as disposições do seu contrato e do seu plano individual.

13 – Serviço de Qualidade

O utente tem o direito a um serviço de qualidade personalizado. Este serviço assenta no modelo centrado na pessoa e família desenvolvido na comunidade e baseado na competência, eficiência, empatia e qualidade por parte dos colaboradores.

Artigo 32.º

Deveres dos utentes

1 – Desenvolvimento das próprias capacidades

O utente tem o dever de se esforçar no sentido de desenvolver as suas próprias capacidades, tirando máximo proveito dos serviços prestados.

2 – Prestação da Informação

O utente tem o dever de fornecer aos profissionais todas as informações relevantes para o desenvolvimento do seu processo de reabilitação e inserção social.

3 – Respeito pelos outros clientes e colaboradores

O utente respeitará os direitos dos outros clientes e dos profissionais da Instituição.

4 – Colaborar com os profissionais de reabilitação

O utente tem o dever de colaborar com os profissionais de reabilitação no processo de planificação, no desenvolvimento e na avaliação dos serviços prestados.

5 – Cumprimento do Plano Individual

O utente deverá participar ativamente na elaboração, desenvolvimento e revisão do seu plano individual.

6 – Respeito pelas regras de funcionamento

O utente deve respeitar as regras de funcionamento e assumir e respeitar os valores e princípios da Instituição.

7 – Sinceridade e colaboração na resolução de conflitos

O utente deve ser sincero na manifestação das suas necessidades e tem o dever de colaborar na resolução de qualquer conflito que possa surgir entre si e a Instituição com uma atitude cooperante e favorável a ambas as partes.

8 – Cumprimento dos horários e marcações

O utente tem obrigação de cumprir o horário de funcionamento dos serviços e comparecer às reuniões agendadas com a Instituição.

9 – Cumprimento do contrato

O utente tem o dever de respeitar o contrato cumprindo, dentro dos prazos estabelecidos, a liquidação dos valores contratados com a Instituição.

Deve informar a Instituição por escrito, em caso de desistência da utilização dos serviços.

10 – Preservação do equipamento e do ambiente

O Cliente utente deve conhecer e cumprir as normas de higiene e segurança, de forma a zelar pela sua integridade física e de terceiros, bem como, de manter em bom estado de conservação os equipamentos ao seu dispor.

11 – Utilização racional dos recursos

O utente deve utilizar os recursos da Instituição de forma apropriada, tendo o cuidado de evitar desperdícios e danos.

12 – Preservação da imagem

O utente deve zelar pela boa imagem e o bom nome da Instituição.

13 – Preservação das regras de boa conduta e de funcionamento do equipamento

O utente deve zelar pelo cumprimento das regras de boa conduta e relacionamento, bem como, das regras de funcionamento do equipamento.

Artigo 33.º

Direitos dos Colaboradores

1. Ser informado e ouvido, pelos órgãos da administração e gestão da instituição, em todos os assuntos pertinentes relacionados com o exercício das suas funções.
2. Ser respeitado, nas relações de trabalho, pelos órgãos de gestão, colegas, significativos e utentes.
3. Dispor de condições de trabalho, designadamente material didático, instalações e equipamentos adequados.
4. Participar na vida da organização.
5. Participar nas ações de formação, dentro e fora da instituição, desde que devidamente autorizadas pela Direção.
6. Receber mensalmente o vencimento e o respetivo recibo, podendo solicitar nos serviços administrativos e financeiros informações e esclarecimentos sobre os mesmos.
7. Faltar por motivo devidamente justificado e enquadrado na lei.
8. Poder utilizar os serviços de refeitório, entregando uma senha, mesmo que o seu custo seja zero.
9. Efetuar sugestões e/ou reclamações, tendo em vista a melhor qualidade dos serviços.

Artigo 34.º

Deveres dos Colaboradores

1. Contribuir, de modo ativo, para a formação dos utentes, estimulando o desenvolvimento integral das suas capacidades, de acordo com as funções inerentes a cada categoria.
2. Usar de respeito e correção moral e cívica para com utentes, significativos, colaboradores e órgãos de gestão.

3. Desempenhar, com a máxima qualidade, as tarefas que lhe sejam atribuídas dentro do espírito do trabalho em equipa e outras em que voluntariamente possa colaborar.
4. Desempenhar, com profissionalismo, os cargos que lhe sejam atribuídos, desde que por si aceites.
5. Cumprir com assiduidade e pontualidade o horário que lhe foi atribuído.
6. Comparecer nas reuniões para que seja convocado e tomar parte nos respetivos trabalhos.
7. Tratar, sigilosamente, os assuntos abordados nas reuniões e em situações específicas de atendimento às famílias.
8. Permanecer nos locais de trabalho que lhe são destinados, não os abandonando, a não ser por razões imperiosas e de forma temporária. Qualquer exceção a esta situação depende da autorização do Coordenador da Valência/Responsável de Serviço.
9. Justificar as ausências de serviço.
10. Zelar pelas boas condições de higiene e segurança das instalações, comunicando à Coordenação qualquer situação anómala.

Artigo 35.º

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. Ter assegurado o pagamento pontual e as participações financeiras estabelecidas no anexo ao protocolo de cooperação, em conformidade com os critérios anualmente definidos e por referência ao número de utentes constantes nesse mesmo anexo;
2. Ser informada, mensalmente, dos ajustamentos da participação financeira da Segurança Social, determinados pela variação de frequência do número de utentes abrangidos pelo acordo de cooperação;
3. Ter a colaboração da Segurança Social, designadamente, no que respeita a apoio nos aspetos técnicos ligados ao funcionamento do equipamento e, bem assim, no domínio da gestão administrativa e/ou financeira, bem como, no que respeita à formação profissional de voluntários e pessoal ao serviço da Instituição;

4. Ter acompanhamento e avaliação no funcionamento da resposta social, na qualidade dos serviços prestados e no sentido social das respostas desenvolvidas pela Instituição, através da uniformização dos procedimentos e instrumentos de avaliação;
5. Ver respeitada a sua autonomia.

Artigo 36.º

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. Cumprir o Regulamento Interno e a legislação do trabalho aplicada;
2. Pagar pontualmente a retribuição;
3. Manter permanentemente atualizado o processo individual de cada colaborador;
4. Proporcionar ao colaborador boas condições de trabalho tanto do ponto de vista físico como moral;
5. Proporcionar aos colaboradores a adequada formação e atualização profissionais, visando melhorar as suas qualificações de trabalho, em especial, o seu relacionamento com os clientes;
6. Não exigir do colaborador a execução de atos contrários a regras deontológicas da profissão ou que violem normas sobre higiene e segurança;
7. Proporcionar aos colaboradores as condições necessárias à realização de exames de higiene e medicina no trabalho;
8. Garantir o bom funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e a segurança dos utilizadores no respeito pela sua individualidade;
9. Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao normal desenvolvimento das atividades, respeitando, no mínimo, os rácios de pessoal constantes na cláusula IX do acordo de cooperação;
10. Proceder ao envio obrigatório das respetivas contas anuais, para aposição do competente visto;
11. Fornecer ao Centro Distrital informações e outros dados, designadamente de natureza estatística e, em especial, as alterações de frequência dos utentes, em conformidade com a orientação técnica divulgada através da Circular n.º 5 de 23/12/2014, da Direção-Geral da Segurança Social;

12. Ter em consideração as orientações normativas emanadas pelos serviços competentes dos ministérios da tutela, em matéria de recursos humanos e ainda no que respeita à comparticipação dos utentes e famílias pela utilização dos equipamentos e serviços;
13. Atribuir prioridade de admissão a pessoas em situação de maior vulnerabilidade social e económica;
14. Reservar 4 vagas para serem preenchidas por indicação direta dos serviços competentes do Centro Distrital.

Artigo 37.º

Depósito e guarda dos bens dos utentes

1. Os bens dos utentes serão listados no momento da admissão, com assinatura do cliente utente ou dos seus significativos e da Direção Técnica da Valência, constando depois essa lista do processo individual do cliente;
2. Ficarão especificados os bens e valores que ficam na posse do utente e os que ficam confiados à guarda da Instituição;
3. Os utentes poderão ter em seu poder objetos de uso pessoal, desde que não sejam cortantes, nem contundentes;
4. Os bens dos utentes serão entregues aos significativos em caso de cessação da prestação de serviços;
5. Caso os utentes e seus responsáveis queiram entregar bens e valores à Instituição, deverão fazê-lo mediante doação ou testamento.

Artigo 38.º

Gestão de bens monetários

1. Todos os movimentos relativos aos bens monetários dos utentes são efetuados mediante registo pelo técnico responsável, em documento próprio.

Artigo 39.º

Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do utente

1. O utente e seus significativos podem solicitar a interrupção da prestação de cuidados;
2. O pedido deverá ser efetuado por escrito à Direção da Instituição indicando as razões dessa interrupção e no prazo de 30 dias antes da mesma.

Artigo 40.º

Contrato

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

Artigo 41.º

Suspensão e rescisão da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

Poderão ser suspensos ou expulsos os utentes que, comprovadamente, não cumpram os deveres e regras do equipamento, ficando a cargo da Direção Técnica/ Coordenação a análise e determinação da medida a aplicar, a qual se graduará, consoante a gravidade e reincidência das ocorrências, em:

- a) Advertência verbal;
- b) Repreensão escrita;
- c) Suspensão temporária da prestação - Não inferior a 3 dias, nem superior a 30 dias.
- d) Expulsão - Esta última sanção será aplicada pela Direção, mediante exposição efetuada pela Direção Técnica/ Coordenação, conduzindo à rescisão do contrato de prestação de serviços.

Artigo 42.º

Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por frequência noutra resposta social ou por morte do cliente;
2. Em caso de falecimento do cliente, a realização do funeral ficará a cargo da família ou significativos, quando tal não tiver sido delegado na Instituição;
3. Os bens e valores dos utentes, em caso de falecimento, serão entregues aos seus herdeiros legítimos, depois de liquidadas as dívidas à Instituição, caso existam.

Artigo 43.º

Livro de reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este equipamento possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos colaboradores da Instituição, sempre que assim o desejem.
2. O equipamento dispõe, ainda, de uma caixa de Sugestões/Reclamações, na qual, clientes, significativos, colaboradores ou outros poderão, sempre que o entenderem, sugerir ou reclamar de qualquer facto, anonimamente.

Artigo 44.º

Livro de registo de ocorrências – passagens de turno

1. O equipamento dispõe de livro de registo de ocorrências – passagens de turno, que assinala todos os factos relevantes ocorridos nos turnos, servindo de suporte/ registo em quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento do equipamento;
2. Todos os registos são assinados pela Direção Técnica/Coordenação, ao deles tomar conhecimento;
3. Cada livro é subsidiário do anterior, de forma contínua, encontrando-se devidamente arquivados pela Direção Técnica/ Coordenação.

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 45.º

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com a antecedência mínima de 15 dias a 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.
2. Estas alterações serão comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 46.º

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 47.º

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da Instituição.

Elaboração: 03/01/2019	Diretora Técnica	Assinatura:	
Aprovação: __/__/__	Direção	Assinaturas:	

Eu, _____ declaro que recebi o
regulamento interno do Lar Residencial do CRIT.

____/____/_____

O Utente/Significativo _____

A Diretora Técnica _____