



Complexo Social Eng. Jaime Pereira

REGULAMENTO INTERNO

Lar Residencial



Handwritten signature and date: 26/6

Índice

REGULAMENTO INTERNO	0
CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA 1ª	4
Âmbito de Aplicação	4
NORMA 2ª	4
Legislação Aplicável	4
NORMA 3ª	4
Objetivos do Regulamento	4
NORMA 4ª	5
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	5
CAPÍTULO II	5
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	5
NORMA 5ª	5
Condições de Admissão	5
NORMA 6ª	6
Candidatura	6
NORMA 7ª	6
Critérios de Admissão/ponderação	6
NORMA 8ª	7
Admissão	7
NORMA 9ª	7
Acolhimento dos Novos Clientes	7
NORMA 10ª	8
Processo Individual do Cliente	8
NORMA 11ª	9
Listas de Espera	9
CAPÍTULO III	9
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
NORMA 12ª	9
Instalações	9
NORMA 13ª	10
Horários de Funcionamento	10
NORMA 14ª	10



J. J.
zel

Visitas	10
NORMA 15ª	10
Pagamento da Mensalidade	10
NORMA 16ª	11
Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades.....	11
NORMA 17ª	14
Refeições	14
NORMA 18ª	15
Atividades/Serviços Prestados	15
NORMA 19ª	15
Passeios ou Deslocações.....	15
NORMA 20ª	16
Quadro de Pessoal	16
NORMA 21ª	16
Direção Técnica	16
NORMA 22ª	16
Voluntários.....	16
NORMA 23ª	16
Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação	16
NORMA 24ª	17
Plano de atuação em situações de emergência	17
CAPÍTULO IV	17
DIREITOS E DEVERES	17
NORMA 25ª	17
Direitos dos Clientes	17
NORMA 26ª	17
Deveres dos Clientes	17
NORMA 27ª	18
Direitos dos Familiares Responsáveis	18
NORMA 28ª	18
Deveres dos Familiares Responsáveis	18
NORMA 29ª	18
Direitos da Equipa de Apoio Técnico	18



J. J. J.
2015

NORMA 30ª	18
Deveres da Equipa de Apoio Técnico	18
NORMA 31ª	19
Direitos da Direção da Amper	19
NORMA 32ª	19
Deveres da Direção da Amper	19
NORMA 33ª	20
Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes.....	20
NORMA 34ª	21
Contrato	21
NORMA 35ª	21
Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	21
NORMA 36ª	22
Falecimento/Espólio	22
NORMA 37ª	22
Livro de Reclamações.....	22
NORMA 38ª	23
Proteção de Dados Pessoais	23
CAPÍTULO V	23
DISPOSIÇÕES FINAIS.....	23
NORMA 39ª	23
Alterações ao Regulamento	23
NORMA 40ª	24
Integração de Lacunas	24
NORMA 41ª	24
Foro competente	24
NORMA 42ª	24
Entrada em Vigor	24

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª

Âmbito de Aplicação

1. A Associação dos Amigos de Perrães (AMPER) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), com a inscrição nº2/92, fls. 26vº e 27, livro nº5, constituída em 18 de Março de 1980, matriculada na conservatória do registo comercial de Oliveira do Bairro sob o nº 10, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar Residencial celebrado com o Centro Distrital de Aveiro em 30/11/2009.

NORMA 2ª

Legislação Aplicável

1. 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 pelo estipulado:
 - 1.1 Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - 1.2 Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
 - 1.3 Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de Julho, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho;
 - 1.4 Portaria n.º 59/2015 de 02 de março - Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por Lar Residencial;
 - 1.5 Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
 - 1.6 Protocolo de Cooperação em vigor;
 - 1.7 Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª

Objetivos do Regulamento

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

NORMA 4ª

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Lar Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1. Alojamento;
 - 1.2. Alimentação;
 - 1.3. Cuidados de higiene pessoal e conforto;
 - 1.4. Apoio no desempenho das atividades de vida diária;
 - 1.5. Tratamento de roupas (roupa de uso pessoal, de cama e casa de banho);
 - 1.6. Desenvolvimento de atividade de ocupação do tempo livre dos clientes;
 - 1.7. Apoio no cumprimento de planos individuais de medicação e no planeamento e acompanhamento de consultas médicas e outros cuidados de saúde;
 - 1.8. Serviço de transporte sempre que necessário.

2. A Amper realiza, ainda, atividades de forma a:
 - 2.1. Facultar aos seus utentes um ambiente o mais próximo possível do modelo familiar normal;
 - 2.2. Promover a integração social dos seus utentes;
 - 2.3. Desenvolver e manter aprendizagens de atividades da vida diária (Higiene, vestuário, alimentação, socialização);
 - 2.4. Proporcionar, aos utentes, momentos recreativos e de lazer.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 5ª

Condições de Admissão

1. São condições de admissão no Lar Residencial da Amper ter idade igual ou superior a 16 anos, ser portador de deficiência e incapacidade e existir, comprovada, uma das seguintes situações:
 - 1.1 Frequência em estabelecimentos de ensino, formação profissional, centros de atividades ocupacionais ou enquadramento em programas/ ou projetos fora da sua área de residência e na área geográfica da instituição;
 - 1.2 Incapacidade dos familiares para os acolherem;
 - 1.3 Encontrar-se em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
 - 1.4 Necessidade de apoio à família, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

NORMA 6ª

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:
 - Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema a que o cliente pertença;
 - Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - Co comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - Declaração médica em como o utente é portador de deficiência.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano, das 9.30 h às 17.30 h, de segunda a sexta-feira.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na data da candidatura.
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 dos dados em falta.

NORMA 7ª

CrITÉrios de Admissão/ponderação

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes:
 - 1.1 Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas;
 - 1.2 Situação de emergência social;
 - 1.3 Ausência e indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
 - 1.4 Necessidade de substituição provisória do meio familiar;

1.5 Necessidade de apoio para frequência/prosseguimento de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais em local não compatível com a residência;

1.6 Residência no distrito.

2. A prioridade de cada admissão será definida de acordo com a ponderação atribuída a cada um dos critérios de admissão:

Critério	Ponderação
Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas	28
Situação de emergência social	25
Ausência e indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	17
Necessidade de substituição provisória do meio familiar	15
Necessidade de apoio para frequência/prosseguimento de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais em local não compatível com a residência	10
Residência no distrito	5

3. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação dos critérios de ponderação, apenas em caso de empate será considerada a antiguidade da data de inscrição.

NORMA 8ª

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, a submeter à decisão da entidade competente, a Direção da Amper.
2. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias, através do envio/entrega de carta de aprovação ou não aprovação ou por via telefónica.

NORMA 9ª

Acolhimento dos Novos Clientes

1. No primeiro dia da prestação de Serviços deve estar presente o(a) Diretor(a) Técnico(a) do Lar Residencial que, com o colaborador responsável pelo cliente, deverá desenvolver as seguintes atividades:
 - 1.1 Apresentar a equipa responsável pelo Lar Residencial, nomeadamente os ajudantes de ação direta que articularam com o cliente;
 - 1.2 Apresentar o espaço que o cliente habitará e facilitar a instalação por parte deste;
 - 1.3 Apresentar o cliente aos restantes clientes que integram o Lar residencial;



- 1.4 Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
- 1.5 Avaliar e registar as reações do cliente;
- 1.6 Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
- 1.7 Caso existam, realizar o inventário dos bens do cliente;
- 1.8 Evidenciar a importância da participação do cliente nas atividades a desenvolver;
- 1.9 Recordar sempre que necessário as regras de funcionamento do Lar Residencial, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
- 1.10 Divulgar os mecanismos de participação na instituição;
- 1.11 Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão;
- 1.12 O período de acolhimento terá a duração de 30 dias úteis;
- 1.13 Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação pela diretora técnica do Lar Residencial, conjuntamente com o cliente. Caso este manifeste o desejo de não integração, serão registadas as razões apresentadas e proceder-se-á à rescisão do contrato. O processo de acolhimento é registado no Programa de Acolhimento do Cliente e a avaliação do mesmo registada no Relatório do Programa de Acolhimento do Cliente.

NORMA 10ª

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do cliente é constituído por um conjunto de documentos, que se inicia com a aceitação da ficha de inscrição à qual é atribuído um número provisório que é alterado para um número definitivo depois da celebração do contrato.
2. Deverão fazer parte deste processo, que acompanhará o cliente durante a sua permanência no Lar Residencial, entre outros, os seguintes documentos:
 - Ficha de informação disponibilizada ao cliente;
 - Ficha de inscrição;
 - Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - Carta de aprovação;
 - Contrato de prestação de serviços;
 - Dados facultados pelo cliente no processo de candidatura (declaração de rendimentos, BI, nº de contribuinte);
 - Dados de identificação e de caracterização social do cliente;
 - Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência;
 - Identificação e contactos das pessoas próximas do cliente (familiar, representante legal, ou outro);
 - Informação médica (dieta, medicação, alergia, e outros) e relatórios médicos;

- Ficha de avaliação diagnóstica;
- Programa de acolhimento;
- Relatório do programa de Acolhimento do cliente;
- Plano individual;
- Relatório de monitorização e avaliação do plano individual;
- Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
- Registo das ocorrências de situações anómalas;
- Registo de permanências no estabelecimento; ou outros;
- Folha de cálculo da comparticipação familiar, bem como todos os documentos oficiais que tiveram por base ao respetivo calculo;
- Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, anexados os documentos comprovativos, de rescisão do contrato, ou outros;
- Outros considerados relevantes.

NORMA 11ª

Listas de Espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão do candidato, este será informado, presencialmente ou via telefónica, dos motivos da não admissibilidade, bem como, da pontuação obtida após análise dos critérios de admissão e a candidatura será arquivada.
2. Quando o candidato reúne as condições de admissibilidade mas não existe vaga, caso este assim o deseje, é integrado na Lista de Candidatos.
3. Quando ocorre a existência de vaga são contactados os candidatos com maior pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade até um limite máximo de 5 candidatos. Após a atualização dos dados dos candidatos, procede-se a uma análise mais detalhada da informação com vista à sua hierarquização e, de acordo com o resultado desta nova avaliação, é selecionado o candidato a admitir.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

Instalações

1. O Lar Residencial da AMPER está sediado na Rua do Centro Social nº 1 em Perrães, 3770 – 062 Perrães, Oiã.

2. A Estrutura do Lar Residencial está instalada num edifício novo, construído de raiz para o efeito e é composto por dois pisos - rés-do-chão e 1º andar.

2.1 No rés-do-chão situam-se:

2.1.1 Uma área de higienização para os funcionários composta por área de banhos, sanitários, vestiários com cacifos e sala de convívio.

2.1.2 Dois gabinetes técnicos.

2.1.3 Uma sala de convívio para uso dos clientes, refeitório com suporte de uma copa, uma casa de banho adaptada, receção e corredores.

2.1.4 Três áreas de arrumos e casa das máquinas.

2.2 O primeiro andar é composto por 7 quartos duplos e 2 individuais, 4 casas de banho completas adaptadas com chuveiro, 1 casa de banho adaptada com banheira, uma rouparia e um quarto de vigilantes com casa de banho privativa.

3. Este edifício tem ainda o suporte de um elevador.

NORMA 13ª

Horários de Funcionamento

1. O Lar Residencial da Amper está em funcionamento 24 horas por dia, trezentos e sessenta e cinco/trezentos e sessenta e seis dias por ano.

NORMA 14ª

Visitas

1. As visitas podem ocorrer das 10 h às 12 h e das 14 h às 16 horas.

2. Todas as visitas devem ser previamente autorizadas pelas colaboradoras de serviço, de acordo com as orientações da equipa técnica.

NORMA 15ª

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado até ao dia 8 de cada mês na secretaria da instituição.

2. A participação familiar é paga pelo utente ou pelo seu representante.

NORMA 16ª

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.

2. De acordo com o disposto no regulamento anexo à Portaria n.º 218-D/2019, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. Agregado familiar

3.1 Para além do utente da resposta social, integra o **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

3.1.1 Cónjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;

3.1.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;

3.1.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

3.1.4 Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

3.1.5 Adotados e tutelados pelo utente ou por 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 Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações;

3.2.1 Tenham entre si vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

3.2.2 Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.3 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar, e ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.



Handwritten signature and date: 20/15

4. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os rendimentos de:

4.1 Trabalho dependente;

4.2 Trabalho independente – 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, de produtos e de serviços prestados);

4.3 Pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

4.4 Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência), sem prejuízo do disposto no 4.5;

4.5 No caso da Prestação Social para a Inclusão (PSI) serão considerados 80% do montante recebido pelo cliente;

4.6 Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

4.7 Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou da certidão de teor matricial ou do documento que tittle a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

4.8 Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;

4.9 Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se **despesas fixas**:

Handwritten signature and initials

- 5.1 O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - 5.2 O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - 5.3 Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - 5.4 Despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
 - 5.5 Comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI;
6. Para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, Lar Residencial, é aplicada uma percentagem sobre o rendimento *per capita* nos seguintes termos:

Tipologia	Percentagem do rendimento <i>per capita</i>
Frequência exclusiva de Lar Residencial	<u>85%</u>
Frequência do Lar Residencial e de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)	<u>60%</u>

7. Ao somatório das despesas referidas em 5.2, 5.3 e 5.4 do n.º 5 da norma XVI é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
8. Para efeitos de comparticipação familiar em Lar Residencial consideram-se as normas constantes da Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, salvaguardando-se que, quando o valor da comparticipação familiar apurada seja inferior a 90 % do rendimento do utente, a comparticipação familiar a aplicar é de 90 % sobre dos rendimentos do utente;
9. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
10. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição, após as diligências que considere adequadas, convencionam um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
11. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
12. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições

legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social;

13. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano;
14. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades;
15. A Direção da Amper poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade;
16. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;
17. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
18. O cliente ou representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA 17ª

Refeições

1. A Amper fornece a alimentação adequada e saudável.
2. Sempre que haja prescrição médica ou necessidade de dietas, a Instituição responsabiliza-se pelo seu cumprimento.
3. As ementas estarão sempre afixadas, facilitando a sua consulta.
4. Na elaboração das ementas atender-se-á, sempre que possível, a hábitos alimentares, gostos pessoais e épocas do ano, fomentando uma alimentação variada, bem confeccionada e adequada ao estado de saúde dos utentes.
5. As refeições serão sempre servidas na sala de refeições. No caso de utentes acamados, a refeição será servida no quarto.



7
20/05

6. A entrega de alimentos e/ou bebidas aos clientes provenientes do exterior da AMPER só deverá efetuar-se mediante autorização dos colaboradores da Resposta Social. Estes procederão à sua identificação e distribuí-los-ão nos momentos considerados oportunos.
7. As refeições decorrem, normalmente, no seguinte horário:
Pequeno-almoço - às 8.00 horas.
Lanche da manhã - às 10:30 horas.
Almoço - às 12.30 horas.
Lanche - às 15:30 horas.
Jantar - às 18.30 horas.

NORMA 18ª

Atividades/Serviços Prestados

1. As atividades do Lar Residencial são desenvolvidas de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil e afixado em local visível.
2. Os serviços prestados pelo Lar Residencial são acordados na admissão do utente, podendo ser ajustados em qualquer altura, de acordo com os interesses/necessidades do cliente.

NORMA 19ª

Passeios ou Deslocações

1. O Lar, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. As condições e os critérios de participação nas iniciativas e atividades a que se reporta o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou dependência funcional em ordem a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas.
3. Aquando da integração no Lar Residencial e salvo indicação em contrário, considera-se a autorização dos familiares/representantes legais para a participação do cliente nos passeios/deslocações a realizar pela instituição.

NORMA 20ª

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal está definido de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e respetivas categorias profissionais.

NORMA 21ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Lar Residencial da AMPER é assegurada por um técnico com formação superior no domínio das ciências sociais e humanas, com perfil psicológico adequado, capacidade de liderança, interesse e motivação pela problemática da deficiência e reabilitação.
2. Ao diretor técnico compete:
 - 2.1 Assegurar a direção do Lar Residencial, assumindo a responsabilidade pela programação e coordenação das atividades;
 - 2.2 Coordenar e supervisionar todos os colaboradores;
 - 2.3 Sensibilizar os colaboradores para a temática da pessoa com deficiência;
 - 2.4 Promover o acesso a ações de formação para os colaboradores, tendo em conta o respetivo conteúdo funcional.
 - 2.5 Promover reuniões com os colaboradores, clientes ou familiares/significativos sempre que se justifique.

NORMA 22ª

Voluntários

1. É estabelecido entre a AMPER e o voluntário um programa de voluntariado que regula as suas relações mútuas, o conteúdo, natureza e duração do trabalho que irá realizar.

NORMA 23ª

Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação

1. A instituição tem definida uma Metodologia de prevenção e controlo de situações de negligência, abusos, maus tratos e discriminação, assumindo a responsabilidade de assegurar que existam mecanismos de garantia e de controlo para reduzir os riscos associados.

NORMA 24ª

Plano de atuação em situações de emergência

1. A Amper tem definido um Plano de atuação em situações de emergência, de modo a responder, de forma rápida e eficaz, a situações que possam ocorrer na instituição, prevenindo, assim, consequências de maior gravidade.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA 25ª

Direitos dos Clientes

1. O cliente tem direito a:
 - 1.1 Ver assegurada a sua individualidade e bem-estar, prestando-lhe todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades.
 - 1.2 Tratamento com respeito e valorização do seu papel social, promovendo o desenvolvimento das suas capacidades, dando-lhe a oportunidade de fazer escolhas, de partilhar lugares comuns, potenciando a sua integração social.
 - 1.3 Participar em atividades culturais, recreativas, desportivas e de lazer e tempos livres, dentro e fora da instituição.
 - 1.4 Apoio na doença assegurando as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde, clínicos e de enfermagem.
 - 1.5 Assistência religiosa sempre que o utente o solicite, ou na incapacidade deste a pedido da família.
 - 1.6 Apresentar reclamações ou sugestões, sobre a qualidade dos serviços prestados. As reclamações poderão ser dirigidas ao Presidente da Instituição ou à Diretora Técnica do Lar Residencial, devendo ocorrer com respeito e correção.

NORMA 26ª

Deveres dos Clientes

1. O cliente deverá:
 - 1.1 Ter respeito pelas hierarquias e normas estabelecidas, respeitando os colaboradores ao serviço, bem como os outros clientes, de forma a contribuir para um relacionamento harmonioso dentro da Instituição.
 - 1.2 Zelar pelo asseio e conservação do material existente, bem como das instalações e viaturas.

NORMA 27ª

Direitos dos Familiares Responsáveis

1. São direitos dos familiares responsáveis:

- 1.1 Conhecer o Regulamento Interno do Lar Residencial.
- 1.2 Ter contacto com o cliente.
- 1.3 Ser informado sobre tudo o que se relacione com o cliente.
- 1.4 Participar na tomada de decisão no que diz respeito à vida do cliente.

NORMA 28ª

Deveres dos Familiares Responsáveis

2. São deveres dos familiares responsáveis:

- 2.1 Respeitar o Regulamento Interno nos pontos que lhe dizem respeito.
- 2.2 Facultar informação e documentação necessária relativa ao cliente.
- 2.3. Estar disponível para colaborar com a equipa técnica de apoio.
- 2.4 Custear as despesas elegíveis, com o seu familiar, nomeadamente a mensalidade e despesas com medicação, fraldas entre outras.
- 2.5 Apresentar-se sem efeito de drogas ou álcool e em boas condições de saúde e higiene, sob pena das visitas lhe poderem ser vedadas.

NORMA 29ª

Direitos da Equipa de Apoio Técnico

1. São direitos da equipa de apoio técnico:

- 1.1 Ser respeitada nas suas orientações.
- 1.2 Ser esclarecida superiormente em todos os assuntos que digam respeito ao Lar Residencial.
- 1.3 Ter boas condições de trabalho e segurança nas instalações, bem como equipamentos e materiais adequados ao desempenho das funções que lhe estão atribuídas.
- 1.4 Ter formação e informação contínua, contribuindo para a valorização profissional e para o trabalho de equipa.

NORMA 30ª

Deveres da Equipa de Apoio Técnico

1. São deveres da equipa de apoio técnico o/a:

- 1.1 Acompanhamento sistemático do processo individual de cada cliente.

- 1.2 Elaboração e acompanhamento do Plano individual do cliente.
- 1.3 Elaboração do plano de cuidados de saúde incluindo consultas médicas.
- 1.4 Articulação com os equipamentos da comunidade frequentados pelos clientes.
- 1.5 Acompanhamento psicológico e social.
- 1.6 Negociação de horários para a execução das atividades.
- 1.7 Mediação da gestão de conflitos;
- 1.8 Promoção do treino e desenvolvimento de competências pessoais.
- 1.9 Promoção do treino e desenvolvimento de competências pessoais.
- 1.10 Realização da avaliação periódica dos Planos Individuais, aferição dos progressos e retrocessos e alteração de estratégias, caso necessário.

NORMA 31ª

Direitos da Direção da Amper

1. São direitos da Direção da AMPER:

- 1.1 Ser informado de todos os procedimentos relacionados com a resposta social.
- 1.2 Ver preservados os equipamentos que proporciona ao bom funcionamento do serviço.
- 1.3 Proceder à seleção dos clientes, mediante uma avaliação das condições e critérios de admissão.
- 1.4 Receber informação atualizada de dados relativos à situação socioeconómica e familiar dos clientes.
- 1.5 Fazer cumprir todos os requisitos dispostos e descritos neste regulamento interno e, em caso de incumprimento por parte do cliente ou seu responsável, diligenciar de forma a acautelar futuras situações.

NORMA 32ª

Deveres da Direção da Amper

1. São deveres Direção da AMPER:

- 1.1 Zelar pela qualidade dos serviços prestados e adequados à satisfação das necessidades de cada cliente.



Handwritten signature and initials.

- 1.2 Garantir o quadro de pessoal necessário para o normal funcionamento da resposta social, assegurando níveis adequados de qualidade na prestação dos serviços.
- 1.3 Disponibilizar bens, material e equipamento adequado ao bom funcionamento da resposta social.
- 1.4 Garantir a segurança e salubridade das instalações.
- 1.5 Assegurar o suporte técnico à equipa técnica.
- 1.6 Dispor de livro de reclamações.

NORMA 33ª

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

1. Responsabilidade

- 1.1 A Amper só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes do Lar entreguem à sua guarda.

2. Depósito

- 2.1 É havido como contrato de depósito o ato pelo qual um cliente do Lar Residencial entrega, à Amper, quaisquer objetos ou valores, para que esta os guarde e restitua, quando exigidos;
- 2.2 O contrato é gratuito não envolvendo retribuição do depositário, nem remuneração do depositante pelo depósito efetuado;
- 2.3 No caso de o depósito ter por objeto qualquer quantia de dinheiro, a Amper, constituirá uma conta corrente relativa a cada cliente e dará adequada expressão contabilística às operações de entrega ou de levantamento, total ou parcial, naquelas realizadas, para que seja a todo o momento possível identificar os saldos e verificar a regularidade dos movimentos de que aquela resulta.

3. Entrega e restituição

- 3.1 A entrega e a restituição de objetos ou valores, depositados pelos clientes devem ser feitas, contra recibo, nos serviços administrativos da instituição, às horas normais de expediente;
- 3.2 Ressalvados os casos em que tenha sido nomeado representante legal para o cliente, o Presidente da Direção assumir-se-á como gestor de negócios, designadamente, daqueles que sofram de grave limitação de capacidade de governar a sua pessoa ou os seus bens, agindo no interesse ou em conformidade com vontade real ou presumida;
- 3.3 Quando o levantamento de qualquer importância depositada se destinar ao pagamento de bens necessários ou serviços prestados ao cliente deverão, sempre que possível, ser apensos à declaração de levantamento as fatura ou recibos correspondentes;
- 3.4 O Presidente da Direção prestará contas e informará sobre a sua gestão, quando tal for solicitado pelo cliente, seu representante;

3.5 Os serviços administrativos da Amper devem facultar ao cliente ou seu representante, com a máxima celeridade, todos os elementos relevantes para o controlo da regularidade das operações de entrega e levantamento de fundos.

4. Cessação do alojamento

4.1 Cessando o alojamento deverá ser paga a comparticipação familiar relativa ao mês em curso e as despesas realizadas pelo utente ou em seu benefício, apurando o saldo da respetiva conta – corrente.

NORMA 34ª

Contrato

1. Nos termos da legislação em vigor, deve ser celebrado contrato por escrito com o residente, familiar ou com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao residente, familiares ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 35ª

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

Justa causa de suspensão ou resolução

1. O contrato de prestação de serviços poderá ser cessado por:
 - 1.1 Denúncia do contrato por parte do cliente, a qual deve revestir a forma escrita e indicar o prazo de aviso prévio e produção de efeitos. Esta denúncia só será válida 30 dias após solicitação escrita à Direção da Amper, com a devida explanação do(s) motivo(s).
 - 1.2 Mútuo acordo- o qual deve revestir a forma escrita e contemplar as regras e a data da produção de efeitos;
 - 1.3 Caducidade- quando se verifique a extinção da resposta ou equipamento social ou morte do cliente;
 - 1.4 Resolução- por violação reiterada e grave das normas inscritas no regulamento interno, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição. A decisão de resolução produz efeitos 30 dias após ser conhecida pelo familiar responsável.
2. O não cumprimento do estipulado nos números 1.1 e 1.4 terá como consequência a aplicação dos meios legais em vigor por parte da Amper.

NORMA 36ª
Falecimento/Espólio

1. A Amper participará o falecimento do cliente ao familiar responsável, que se encarregará de todas as diligências, no sentido da remoção do corpo, tão cedo quanto possível, da instituição. Todas as despesas daí decorrentes são da responsabilidade da família.
2. Nas situações de utentes em que a tutela pertence à instituição, esta encarregar-se-á de providenciar a realização do funeral, depois de cumpridas as formalidades legais.
3. Nestas situações o funeral realizar-se-á para o cemitério de Perrães, revertendo para a Instituição o subsídio de funeral a que haja direito, atribuído pela Segurança Social ou por outro organismo. Nos casos em que não haja lugar ao reembolso de despesas de funeral, estas serão suportadas na íntegra pela instituição.
4. Em caso de falecimento, o diretor técnico do lar deve elaborar e assinar uma listagem dos bens e valores encontrados na posse do utente, procedendo à sua entrega nos serviços administrativos, acompanhada dos mesmos.
5. A devolução de bens e valores à guarda da instituição, aí incluído o saldo da conta – corrente do cliente, será efetuado, contra recibo, por solicitação dos herdeiros habilitados ou de um representante para o efeito credenciado.
6. Os bens e valores do cliente terão de ser levantados, pelos familiares responsáveis, no prazo de oito dias úteis após a data do falecimento do mesmo. Em caso de incumprimento será efetuada uma seleção dos mesmos. Os que se encontram em bom estado serão doados e os que se encontram em mau estado serão descartados.

NORMA 37ª
Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a Amper possui um livro de reclamações que poderá ser solicitado, na secretaria, sempre que desejado.
2. Em cumprimento do disposto na Portaria 74/2017 de 21 de junho, a Instituição encontra-se registada na plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico, o qual poderá igualmente ser utilizado.
3. Encontra-se definida uma Metodologia de gestão de reclamações.

NORMA 38ª
Proteção de Dados Pessoais

1. O cliente autoriza, expressamente, que todos os seus dados pessoais fornecidos ao primeiro outorgante sejam por este tratados, por imposição do cumprimento de obrigações legais e do presente contrato, nomeadamente, através da recolha, registo, reprodução em fotocópia e integração em bases de dados, organização, conservação, adaptação, alteração, recuperação, consulta, utilização e comunicação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de colocação à disposição.
2. O primeiro outorgante obriga-se a:
 - 2.1 Tratar os dados de modo compatível com as finalidades para os quais tenham sido recolhidos;
 - 2.2 Conservar os dados apenas durante o período necessário à prossecução das finalidades da recolha ou de tratamento posterior, garantindo a sua confidencialidade;
 - 2.3 Implementar as medidas técnicas e organizativas necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
 - 2.4 Garantir o exercício, pelos titulares, dos respetivos direitos de informação, acesso e oposição;
 - 2.5 Assegurar que os colaboradores da instituição ou os prestadores de serviços externos por si contratados e que venham a ter acesso a dados pessoais, cumprem as disposições legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente, não cedendo ou divulgando tais dados pessoais a terceiros, nem fazendo uso para quaisquer fins que não os estritamente consentidos pelos respetivos titulares.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39ª
Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Lar Residencial, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Nos termos da legislação em vigor, a Direção da Amper deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais quaisquer alterações ao presente regulamento,



com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato.

3. As alterações ao regulamento interno devem ser comunicadas ao ISS/IP., no prazo de trinta dias, antes da sua entrada em vigor.

NORMA 40ª

Integração de Lacunas

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

NORMA 41ª

Foro competente

1. Para resolução de qualquer eventual litígio emergente entre as partes do presente contrato, os outorgantes convencionam como competente o tribunal judicial da Comarca de Oliveira do Bairro, com expressa renúncia a qualquer outro.

NORMA 42ª

Entrada em Vigor

O presente regulamento, aprovado em reunião de Direção em 23/03/2023, revoga o anteriormente celebrado em 23/05/ 2022 e entra em vigor em 24/03/2023.

Pela Direção da AMPER




