



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA I - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
NORMA II - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
NORMA III - OBJETIVOS DO REGULAMENTO	ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.
NORMA IV - SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	3
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	5
NORMA V - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	5
NORMA VI - CANDIDATURA.....	5
NORMA VII - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO.....	6
NORMA VIII - ADMISSÃO.....	7
NORMA IX - ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES.....	7
NORMA X - PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	7
NORMA XI - LISTA DE ESPERA.....	8
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	8
NORMA XII - INSTALAÇÕES.....	8
NORMA XIII - HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	9
NORMA XIV - ENTRADA E SAÍDA DE VISITAS.....	9
NORMA XV - PAGAMENTO DA MENSALIDADE.....	9
NORMA XVI - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES.....	9
NORMA XVII - REFEIÇÕES.....	11
NORMA XVIII - ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS.....	11
NORMA XIX - PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES.....	13
NORMA XX - QUADRO DE PESSOAL.....	13
NORMA XXI - DIREÇÃO TÉCNICA.....	13
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES.....	14
NORMA XXII - DIREITOS DOS CLIENTES.....	14
NORMA XXIII - DEVERES DOS CLIENTES.....	14
NORMA XXIV - DIREITOS DA ORGANIZAÇÃO.....	14
NORMA XXV - DEVERES DA ORGANIZAÇÃO.....	15
NORMA XXVI - DIREITOS DO REPRESENTANTE DO CLIENTE.....	15
NORMA XXVII - DEVERES DO REPRESENTANTE DO CLIENTE.....	15
NORMA XXVIII - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES.....	16
NORMA XXIX - INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE.....	16
NORMA XXX - CONTRATO.....	16
NORMA XXXI - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR...16	
NORMA XXXII - SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES.....	17
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS.....	17
NORMA XXXIII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	17
NORMA XXXIV - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	17
NORMA XXXV - DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	18
NORMA XXXVI - ENTRADA EM VIGOR.....	18
AUTORIZAÇÕES/CONHECIMENTO.....	19

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A CERCIMA, Cooperativa de Educação e Reabilitação do Cidadão Inadaptado do Montijo e Alcochete, C.R.L., com acordo de cooperação para a resposta social de Residência Autónoma (RA), celebrado com o Centro Distrital de Setúbal, em 1 de dezembro de 2010, rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação Aplicável

A Residência Autónoma rege-se pelo estipulado na Portaria 59/2015 de 2 de março.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da CERCIMA
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. A Residência Autónoma assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1 Alojamento dentro de um ambiente sócio familiar de corresponsabilização;
 - 1.2 Alimentação, tendo em conta as necessidades nutricionais dos(as) clientes;
 - 1.3 Cuidados de imagem e higiene;
 - 1.4 Tratamento de roupa;
 - 1.5 Transporte nas circunstâncias necessárias e/ou julgadas oportunas;
 - 1.6 Acompanhamento do estado geral de saúde, incluindo apoio nas consultas médicas e terapêutica medicamentosa;
 - 1.7 Apoio bio-psico-social;
 - 1.8 Apoio nas Atividades de Vida Diária;
 - 1.9 Acompanhamento ao exterior;
 - 1.10 Apoio na aquisição de bens e serviços;
2. Assegura ainda a prestação das seguintes atividades socioculturais:

	Regulamento Interno Residência Autônoma	REGPO07 Edição: 03
		Página 4 de 19

2.1 Atividades da Vida Diária:

São consideradas atividades da vida diária todas as atividades que visam promover as competências de autodeterminação, autonomia e bem-estar. Constituem exemplos atividades de preparação de alimentos/refeições, limpezas, tratamento da roupa, participação nas rotinas diárias, compras de gêneros alimentícios. Ver TV, ouvir música, ir ao cabeleireiro. Treino de autonomia pessoal (higiene, vestuário e alimentação).

2.2 Atividades Formativas/Informativas:

São consideradas atividades formativas/informativas as atividades que visam promover competências de realização em diferentes contextos visando a autonomia, a segurança e os conhecimentos. Constituem exemplos ações de formação abreviada em atividades da vida diária; utilização de serviços, cuidados de saúde, higiene e imagem pessoal, participação em conferências, seminários, leitura, entre outras.

2.3 Atividades Culturais:

Consideram-se atividades culturais as que visam promover o interesse e a participação em atividades de enriquecimento cultural, estimulação intelectual e cidadania. São exemplos destas atividades, as visitas ao cinema, teatro, concertos, museus, exposições.

2.4 Atividades Sociais:

Consideram-se atividades sociais as que visam promover a vivência de novas experiências em diferentes contextos e proporcionar momentos de diversão e bem-estar e participação social. São exemplos destas atividades o festejo dos aniversários dos(as) clientes, os passeios coletivos e visitas comunitárias, as visitas às festas tradicionais.

2.5 Atividades Lúdico-Recreativas:

As atividades lúdico-recreativas são atividades que visam promover a manutenção e o desenvolvimento de competências manuais e aptidões como o relacionamento interpessoal e gestão emocional. São exemplo destas atividades os jogos de lógica, cartas, as dinâmicas de grupo. Inclui-se também as atividades/tarefas geralmente realizadas no âmbito do processo de transformação de matérias em produtos finais, que visam a promoção do bem-estar e a valorização pessoal e social. Constituem exemplos atividades de realização de trabalhos em crochet, tecelagem, pintura, desenho, colagens, entre outros trabalhos manuais.

2.6 Atividades Desportivas:

As atividades desportivas são atividades e dinâmicas que implicam a ativação físico-funcional e a estimulação sensorial que visam promover o bem-estar, nomeadamente físico até ao máximo potencial do(a) cliente. São exemplo destas atividades as caminhadas pela saúde, atividades física organizada para o grupo, exercícios de preparação e ativação física gerais ou específicos e jogos de grupo.

**CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

NORMA V

Condições de Admissão

1. São condições de admissão na Residência Autónoma:
 - 1.1 Ser portador de deficiência e/ou outras incapacidades
 - 1.2 Ter idade igual ou superior a 18 anos
 - 1.3 Ter capacidade de viver autonomamente, mediante apoio
2. Podem ser considerados outros casos, fora destes parâmetros, desde que sejam devidamente justificados.
3. Caso o(a) candidato(a) não reúna os critérios de admissibilidade para integrar a resposta social é comunicado ao candidato(a)/representante legal a sua não admissibilidade, sendo a inscrição cancelada.

NORMA VI

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 a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1 Cartão de Cidadão/ Bilhete de Identidade (do próprio e do representante legal, quando necessário);
 - 1.2 Cartão de Contribuinte (do próprio e do representante legal, quando necessário);
 - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social (do próprio e do representante legal, quando necessário);
 - 1.4 Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema (do próprio);
 - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do(a) cliente;
 - 1.6 Avaliação e Certificação da Situação de Deficiência especificando o grau e tipo de deficiência (Atestado Médico de Incapacidade Multiusos e Relatório médico);
 - 1.7 Comprovativo dos rendimentos do(a) cliente e do agregado familiar, quando necessário:
 - a. IRS : Nota de liquidação + Modelo 3;
 - b. Comprovativos de prestações sociais;
 - c. Documentos comprovativos dos encargos com habitação (renda ou prestação bancária);
 - d. Comprovativos de gastos com medicamentos de uso continuado;

	Regulamento Interno Residência Autônoma	REGPO07 Edição: 03
		Página 6 de 19

- e. Comprovativo de gastos com transportes públicos;
 - f. Declaração do Centro de Emprego em caso de estar desempregado;
 - g. Atestado da Junta de Freguesia a comprovar o agregado familiar.
- 1.8 Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.9 Relatórios de outras Entidades/Respostas sociais/Serviços, quando aplicável.
2. O período de candidatura pode decorrer em qualquer altura por email, fax, ofício ou carta dirigida à CERCIMA, telefonicamente ou presencialmente na secretaria da CERCIMA em horário das 09h00 às 17h30 nos dias úteis.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na secretaria da CERCIMA.
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 VII

Critérios de Admissão

1. A avaliação da admissibilidade processa-se através do contacto com o(a) candidato(a) e análise da informação prestada, na qual é verificado o preenchimento dos seguintes critérios, necessários para a admissão de um(a) cliente em RA:
2. São critérios de prioridade na seleção dos clientes, com as respetivas ponderações:

Critérios de Priorização	Ponderação
Inserção na vida ativa, frequência de estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais no concelho de implantação da organização	30%
Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o seu acolhimento	30%
Frequência de outras respostas da instituição, exceto CAO	20%
Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas	10%
Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do(a) cliente	10%
Total	100%

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico da Residência Autônoma, a quem compete decidir sobre a proposta de admissão.
2. No ato da admissão é devido o pagamento da mensalidade da prestação de serviços.
3. Após a entrevista diagnóstica de admissão e análise probatória à documentação necessária, caso não se comprove a documentação, o(a) candidato(a) deixe de reunir as condições de admissibilidade, não manifeste interesse em integrar a RA ou o(a) candidato(a)/representante não aceite o valor estipulado para a participação familiar, será comunicado ao candidato(a)/representante a não aprovação do(a) candidato(a) para integrar a RA e o processo é arquivado.
4. Da decisão de admissão será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 30 dias.

NORMA IX

Acolhimento de Novos Clientes

1. Quando um(a) cliente integra a RA é delineado um Programa de Acolhimento personalizado e individualizado, preferencialmente com a vigência de 30 dias úteis, que visa promover a sua integração no grupo de clientes e colaboradores, a adaptação ao novo espaço, as rotinas instituídas e ainda a interiorização das regras e horários vigentes.
2. Após o período de acolhimento são definidas as necessidades e potenciais do(a) cliente, sendo elaborado um Plano de Intervenção Individual com os objetivos gerais e específicos de intervenção, contemplando um período de vigência anual, sujeito a avaliação e eventual reformulação com uma periodicidade semestral e/ou sempre que se justifique.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

Para cada cliente é elaborado um Processo Individual, com caráter confidencial, onde constará toda a informação relativa ao cliente ao longo da sua relação com a RA, constituído por três partes:

1. Processo administrativo - identificação pessoal, informação social e avaliação diagnóstica. Serão ainda parte integrante deste processo outros dados julgados oportunos atendendo à especificidade de cada caso.
2. Processo médico - historial clínico, registo de consultas, exames, relatórios médicos e respetivos documentos.
3. Processo individual – será iniciado um processo de recolha de dados inerentes às suas capacidades e necessidades, que permitirá traçar objetivos futuros e aplicando as técnicas



pedagógicas e terapêuticas mais apropriadas. Este processo é elaborado gradualmente com revisão e avaliação contínua.

O(a) cliente e/ou o seu representante legal podem aceder à informação constante no Processo Individual sempre que o necessitem e solicitem.

NORMA XI

Lista de Espera

1. Após a inscrição e caso não seja possível proceder à admissão imediata por inexistência de vaga ou outras razões consideradas pertinentes, o(a) candidato(a) ficará inscrito em Lista de Espera, caso haja consenso entre as partes;
2. Perante a existência de vaga, são contactados todos os candidatos inscritos na lista de espera e é atualizado os critérios de priorização dos candidatos na lista de espera. Será contactado o(a) candidato(a) que tiver pontuação mais elevada. No caso de dois ou mais candidatos com a mesma pontuação será dada prioridade ao candidato(a) que tiver data de inscrição mais antiga e/ou candidato(a)/família sócio(a) da CERCIMA com quota atualizada;
3. Posteriormente, o(a) candidato(a) e o seu representante com mais pontuação nos critérios de priorização atualizados serão convocados para uma entrevista de admissão com vista à recolha de dados mais pormenorizados e confirmação da informação documental, sendo esclarecido o funcionamento da RA e calculado o valor da comparticipação familiar;
4. Caso o(a) candidato(a)/representante não compareça à reunião agendada e não seja dada qualquer justificação, será cancelada a candidatura e comunicado ao candidato(a) o cancelamento da inscrição. Em situações que o(a) candidato(a) não aceite a admissão imediata, mediante justificação plausível, mas manifeste interesse em manter a inscrição no serviço, tal deverá ser comunicado por escrito, passando a data da comunicação a ser considerada a data de inscrição do(a) candidato(a) na RA.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

A Residência Autônoma está sediada na Rua Ivone Silva nº.240 r/c dtº - Bairro da Caneira – Montijo e as suas instalações são compostas por: dois quartos, uma sala, uma casa de banho e uma cozinha.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

1. Os serviços da CERCIMA encontram-se em funcionamento das 8.00h às 19.00h;
2. O horário da RA decorre de domingo a sábado das 0.00h às 24.00h;
3. São definidos horários internos de funcionamento devendo os(as) clientes cumprir com os horários estipulados, tais como horário de recolher aos quartos, horários de saída durante a semana e ao fim de semana.

NORMA XIV

Entrada e Saída de Visitas

1. A Família poderá, sempre que queira, visitar o(a) cliente devendo, no entanto, acordar previamente com o Diretor Técnico a regularidade e horários previsíveis das visitas.
2. Não é permitida a permanência, nas instalações da Residência Autônoma, de pessoas que não estejam autorizadas para o efeito.

NORMA XV

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao dia 8 de cada mês;
2. O pagamento apenas poderá ser efetuado por transferência bancária (NIB: 003600019910001274788) ou em numerário entregue na Secretaria (em dias úteis, das 09.00h às 17.30h);
3. Não se aceitam envios de pagamentos/verbas por outras pessoas além do(a) cliente e seu representante legal, salvo em situações de exceção e devidamente fundamentadas;
4. A ausência por um período superior a 15 dias consecutivos, desde que devidamente justificada, comunicada e aprovada pela coordenação da RA, determina a redução da mensalidade em 50%. A redução só será efetuada no recibo do mês seguinte;
5. O não pagamento atempado da comparticipação familiar por falta imputável aos Clientes/Significativos implicará a aplicação de uma sobretaxa de 25%;
6. A falta de pagamento implica a rescisão do contrato, decorridos 60 dias sem que tenha sido expressa vontade de regularizar através de plano especial de pagamento.

NORMA XVI

Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto no Regulamento das Comparticipações Familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, do Anexo da Portaria nº. 196-A/2015, de 1

	Regulamento Interno Residência Autônoma	REGPO07 Edição: 03
		Página 10 de 19

de julho, 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

Soma dos rendimentos anualmente auferidos a qualquer título, por cada um dos elementos do agregado familiar.

Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões;
- De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

D = Despesas mensais fixas

Para efeitos de determinação do montante disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

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

n = Número de elementos do agregado familiar

	Regulamento Interno Residência Autônoma	REGPO07 Edição: 03
		Página 11 de 19

3. A participação familiar devida é determinada pela aplicação da percentagem de 40% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, não podendo a participação máxima exceder o custo médio real do cliente;
4. A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.
5. O valor da participação familiar é atualizado anualmente e/ou sempre que se verifique uma alteração significativa na situação económica do agregado familiar, devendo ser comunicada a alteração com pelo menos um mês de antecedência. Para o efeito, deverão ser entregues os documentos a), b), c), d), e), f), g) e h) referidos na Norma VI, ponto 1.7. do presente Regulamento;
6. Caso o(a) cliente/família não apresente os documentos necessários à atualização da participação familiar, será atribuído o valor máximo de participação de valor idêntico ao custo real do cliente verificado na resposta no ano anterior;
7. Os valores máximos e mínimos das mensalidades serão definidos pelo Conselho de Administração de acordo com o custo real do cliente verificado na resposta;
8. Cabe ainda ao cliente/representante legal os pagamentos extra, ou seja, não incluídos na participação: medicamentos, ajudas técnicas e atos médicos, vestuário e calçado.

NORMA XVII

Refeições

1. A RA fornece pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar aos clientes;
2. Os horários das refeições são definidos considerando o ritmo de vida e os hábitos dos(as) clientes, considerando-se preferencialmente a seguinte distribuição: Pequeno-almoço (7.00h-8.00h); Almoço (12.00h-13.30h); Lanche (16.00h-17.30h); Jantar (20h-21.30h);
3. As ementas serão afixadas semanalmente;
4. Existe um regime de alimentação especial para clientes que, por questões médicas e/ou nutricionais, necessitem de cuidados alimentares específicos, sendo necessária a apresentação da prescrição médica comprovativa;
5. Os(as) clientes participam na preparação, confeção e serviço das refeições, de acordo com as suas capacidades e potencialidades.

NORMA XVIII

Atividades/Serviços Prestados

1. No que diz respeito aos cuidados de saúde:

	Regulamento Interno Residência Autônoma	REGPO07 Edição: 03
		Página 12 de 19

1.1 A Residência Autônoma apoia o(a) cliente (e colabora com a família) no acesso aos serviços de saúde. Caso o(a) cliente não tenha ninguém responsável será a CERCIMA a assumir essa responsabilidade;

1.2 Será sempre comunicado à família qualquer alteração no estado de saúde ou acidente do(a) cliente, assim como a família deverá informar sempre que se verifique qualquer alteração no estado de saúde do(a) cliente, bem como dar feedback acerca de eventuais consultas médicas e/ou alterações na medicação;

1.3 Sempre que o(a) cliente necessite tomar medicação as embalagens devem estar identificadas, existindo um procedimento específico para a toma da medicação;

1.4 Quando o(a) cliente apresentar um quadro clínico suscetível de pôr em risco o seu próprio estado de saúde e dos outros (nomeadamente doenças infecto-contagiosas), não poderá frequentar a CERCIMA. Só pode regressar à Instituição após a sua total recuperação e mediante apresentação de declaração médica;

1.5 Em caso de doença súbita ou acidente durante a permanência do(a) cliente na RA, este será encaminhado para o Serviço de Urgência sendo acompanhado por um técnico da CERCIMA. Os responsáveis pelo(a) cliente serão de imediato contactados devendo providenciar o acompanhamento da situação;

1.6 Os Clientes devem ter uma apresentação limpa e cuidada. Sempre que tal não aconteça, a CERCIMA pode tomar as medidas necessárias para não pôr em risco e não prejudicar os outros intervenientes da RA.

2. No que respeita à administração terapêutica:

2.1 A RA responsabiliza-se pela preparação e administração da terapêutica dos(as) clientes, sendo a medicação gerida e administrada por todos os responsáveis do funcionamento da RA, nomeadamente compete à equipa técnica a supervisão da gestão, preparação e administração da medicação e aos ajudantes de ação direta compete a sua execução;

2.2 Para tal, os(as) clientes e/ou representante legal que tenham medicação de uso continuado, deverão facultar uma declaração médica / “*Guia de Tratamento*”, relativa a todos os medicamentos que lhes devam ser administrados, com explicação da posologia e modo de administração dos mesmos;

2.3 O(a) cliente e/ou representante legal deverá informar a RA acerca de qualquer alteração ao “*Guia de Tratamento*”, facultando nova declaração médica para o efeito. Este procedimento aplica-se também para situações de toma de medicação temporária (por exemplo, antibiótico);

2.4 A título excepcional, até à entrega da respetiva prescrição médica, os medicamentos apenas poderão ser administrados com a autorização/indicação escrita dos(as)

clientes e/ou representante legal por um período máximo de 30 dias, após o qual a RA não se responsabiliza pela toma medicamentosa.

3. O tratamento de roupas é garantido na resposta social, com a participação dos residentes. Todas as peças de roupa e outros artigos pertencentes ao cliente devem ser devidamente identificadas. Sempre que possível deverá ser evitado a posse de objetos valiosos, uma vez que a CERCIMA não poderá assegurar o pagamento se houver perda ou extravio.

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

1. O serviço de acompanhamento do exterior visa promover a qualidade de vida do(a) cliente, bem como apoiá-lo(a) na satisfação das suas necessidades. Este serviço só deverá ser prestado, quando necessário e/ou estabelecido no Plano de Intervenção Individual. O acompanhamento ao exterior pode destinar-se a um ou mais clientes.
2. Os passeios e deslocações incluídos nas atividades sócio-culturais são acompanhados por colaboradores da Residência Autônoma.
3. O serviço de aquisição de bens e serviços tem como objetivo apoiar tanto as necessidades do(a) cliente promovendo a sua qualidade de vida, como a aquisição de bens necessários para o regular funcionamento da residência. Este serviço é prestado em caso de necessidade e quando solicitado pelo(a) cliente e/ou significativos/colaboradores.

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O quadro de pessoal da Residência Autônoma é constituído por:
 - 1 Diretor Técnico/Psicólogo
 - 1 Terapeuta Ocupacional
 - 4 Ajudantes de Ação Direta
 - 1 Auxiliar de Serviços Gerais

NORMA XXI

Direção Técnica

A Direção Técnica da Residência Autônoma compete a um técnico, nos termos da Portaria 59/2015 de 2 de Março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

**CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXII
Direitos dos Clientes**

São Direitos dos(as) Clientes:

- Beneficiar das atividades e serviços prestados pela resposta social RA;
- Ver as suas necessidades básicas satisfeitas;
- Ver respeitada a sua identidade pessoal, intimidade e privacidade;
- Expressar livremente as suas convicções religiosas, políticas e culturais;
- Apresentar sugestões ou críticas/reclamações relativas ao funcionamento;
- Participar, de acordo com as suas capacidades, na programação e concretização das atividades da RA;
- Participar na elaboração, avaliação e revisão do PII;
- Consultar o seu Processo Individual.

**NORMA XXIII
Deveres dos Clientes**

São Deveres dos(as) Clientes:

- Respeitar os horários de funcionamento estabelecidos internamente;
- Executar as tarefas, tendo em conta as suas capacidades, para as quais sejam solicitados pelos colaboradores na manutenção da vida coletiva nomeadamente na limpeza e arrumação da residência;
- Preservar as instalações ou objetos que sejam de utilização coletiva ou pessoal;
- Respeitar os(as) colegas e colaboradores;
- Cumprir o Regulamento Interno da RA nas cláusulas que a eles dizem respeito;
- Respeitar as orientações dos(as) Ajudantes de Ação Direta e Equipa Técnica.

**NORMA XXIV
Direitos da Organização**

São direitos da CERCIMA, enquanto entidade gestora da resposta social Residência Autônoma:

- Receber todas as informações acerca do(a) cliente;
- Ver assegurada a participação do(a) cliente/família;
- Receber o pagamento da comparticipação financeira relativo às atividades e serviços prestados;

	Regulamento Interno Residência Autônoma	REGPO07 Edição: 03
		Página 15 de 19

- Ver assegurado o cumprimento das normas de funcionamento pelos clientes/representantes.

NORMA XXV

Deveres da Organização

São deveres da CERCIMA, enquanto entidade gestora da resposta social Residência Autônoma:

- Zelar pelo cumprimento do Regulamento Interno do RA, assegurando assim o bom funcionamento da estrutura residencial;
- Prestar as atividades e serviços estabelecidos no âmbito do apoio residencial, respeitando as capacidades individuais dos(as) clientes;
- Celebrar contrato de seguro de acidentes pessoais para os(as) clientes;
- Respeitar o regime de alimentação especial dos(as) clientes que, por questões médicas e/ou nutricionais, necessitem de cuidados alimentares específicos;
- Administrar a terapêutica dos(as) clientes, de acordo com as regras descritas no Regulamento Interno da RA;
- Assegurar o respeito pela dignidade e privacidade do(a) cliente, mantendo a confidencialidade dos dados;
- Cumprir o “Contrato de Prestação de Serviços”.

NORMA XXVI

Direitos do Representante do Cliente

São direitos dos Representantes dos(as) Clientes:

- Participar nas reuniões promovidas pela RA, assim como no planeamento e avaliação das atividades;
- Participar em atividades ou eventos da RA sempre que possível e desejável;
- Ser informados de possíveis ocorrências que envolvam os(as) clientes e cooperar com a Equipa Técnica na resolução das mesmas;
- Participar na elaboração, avaliação e revisão do PII;
- Consultar o processo individual do(a) cliente (com o consentimento deste, desde que aplicável).

NORMA XXVII

Deveres do Representante do Cliente

São Deveres dos Representantes dos(as) Clientes:

- Dar conhecimento de todos os aspetos considerados relevantes para uma correta integração e acompanhamento do cliente;
- Disponibilizar os contatos atualizados para contato em situações de emergência;
- Cooperar com a Equipa Técnica em atividades para as quais a sua presença seja necessária;
- Pagar atempadamente as mensalidades, conforme estipulado no contrato;
- Respeitar os clientes e colaboradores da CERCIMA;
- Assumir os deveres dos clientes pelos quais são responsáveis;
- Comunicar alterações significativas nos hábitos quotidianos do cliente, sempre que estas implicarem mudança na prestação de serviços;
- Comunicar/justificar à Instituição situações de falta dos clientes na RA;
- Informar a RA atempadamente acerca do(s) período(s) de férias do cliente.

NORMA XXVIII

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

Os bens dos(as) clientes são pertença dos mesmos e servem para seu benefício e usufruto. Em caso de justificada necessidade, e por motivos de segurança, a estrutura residencial poderá ter que guardar, de forma adequada, os bens dos(as) clientes.

NORMA XXIX

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. A prestação de serviços pode ser interrompida por motivos imputáveis ao cliente, em situações devidamente justificadas, caso exceda os 15 dias consecutivos de interrupção, terá uma redução de 50% no valor da mensalidade.

NORMA XXX

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a CERCIMA deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, no qual se encontram refletidos os direitos e deveres das partes, e o valor da comparticipação familiar, sendo um exemplar entregue a cada uma das partes. Sempre que se verifiquem alterações ao Contrato, é feita uma Adenda ao contrato existente sujeita à aprovação das partes.

NORMA XXXI

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A cessação de prestação de serviços ocorrerá caso se verifiquem situações, tais como:

- Denúncia unilateral do contrato por parte do(a) cliente/representante legal;
- Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
- Inadequação dos serviços às necessidades do(a) cliente;
- Insatisfação do(a) cliente;
- Inadaptação do(a) cliente aos serviços;
- Por se alterarem ou extinguirem as condições que justificaram a sua admissão;
- Outro motivo, desde que devidamente justificado.

NORMA XXXII

Sugestões/Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, a Residência Autônoma possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da direção técnica.
2. Os(as) clientes da RA e/ou os seus representantes legais poderão apresentar sugestões, existindo uma caixa para o efeito junto à Secretaria da organização e através da pagina Web da CERCIMA.
3. Os(as) clientes e/ou seus representantes podem apresentar reclamações, as quais devem ser dirigidas à Coordenação do Serviço, por escrito, para a morada Rua Nuno Alvares Pereira nº 141, 2870-097 Montijo, mencionando o motivo da reclamação. A reclamação deverá ter uma resposta, por escrito, por parte da coordenação no prazo de 15 dias úteis a contar da data de receção.
4. A CERCIMA dispõe também do livro de elogios que poderá ser solicitado na Secretaria.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIII

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os(as) clientes ou seus representantes legais sobre 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 a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

 Cercima	Regulamento Interno Residência Autônoma	REGPO07 Edição: 03
		Página 18 de 19

NORMA XXXIV

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração da CERCIMA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

Disposições Complementares

1. Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas estão abrangidos por um seguro de Acidentes Pessoais estabelecido pela CERCIMA, não podendo ultrapassar os capitais estabelecidos pelas condições particulares do seguro. O referido seguro não abrange objetos pessoais que os(as) clientes possam utilizar ou trazer para a RA, nomeadamente, óculos, aparelhos elétricos/informáticos, entre outros.
2. Em caso de emergência médica, o(a) cliente será encaminhado para as Unidades de Prestação de Cuidados do Sistema Nacional de Saúde. Se o(a) cliente/representante legal optar por outros prestadores externos ao Sistema Nacional de Saúde tal será da sua inteira responsabilidade.
3. Qualquer dano provocado, voluntariamente, nas instalações ou equipamento implica a responsabilização do autor(a) pelos custos.
4. A Equipa reúne regularmente para análise da execução das atividades, organização do serviço e discussão de casos;
5. Estão contempladas reuniões com os significativos sempre que se considere necessário. As famílias podem solicitar reunião, devendo proceder a marcação prévia com pelo menos 48h de antecedência.
6. Caso exista retaguarda familiar, a Residência Autônoma poderá interromper o funcionamento nos períodos festivos (Natal, Fim de Ano e Páscoa).

NORMA XXXVI

Entrada em Vigor

Este Regulamento Interno foi aprovado em reunião do Conselho de Administração em 29.11.2018 entrando em vigor em 02.01.2019.



AUTORIZAÇÕES/CONHECIMENTO

A CERCIMA é a responsável pelo tratamento dos dados pessoais que recebe no âmbito do exercício da sua atividade, sendo a coordenação do serviço/resposta social o(a) Responsável pelo tratamento dos mesmos.

Os **dados pessoais são recolhidos e tratados com fundamento nas obrigações legais e jurídicas do respetivo serviço/resposta social**. Os dados recolhidos são os adequados, pertinentes, e os necessários às finalidades para as quais são tratados.

Aquando da recolha dos dados pessoais, a CERCIMA presta ao titular dos dados pessoais, ou terceiros, informações detalhadas acerca da natureza dos dados recolhidos e acerca da finalidade e do tratamento que será realizado relativamente aos dados pessoais.

Direito à proteção da imagem

Ao participar num evento promovido pela CERCIMA, designadamente festas ou outras atividades, a reprodução da imagem da pessoa singular poderá ser captada, e sem prejuízo do direito à honra, intimidade e imagem, bem como a demais legislação aplicável a que a CERCIMA se encontra legalmente obrigada, considera-se que a recolha e tratamento da imagem são lícitos, por corresponderem a um interesse legítimo de divulgação prosseguido pela CERCIMA.

Em caso de eventos/atividades públicas não dinamizadas pela CERCIMA, em que o(a) cliente participe, a CERCIMA não assegura que a imagem do cliente não é recolhida e divulgada por terceiros.

O(A) Cliente tem o direito a opor-se à utilização da sua imagem pela CERCIMA nos termos legais aplicáveis

- **Autorizo/ Não Autorizo** (riscar o que não interessa) a recolha e publicação de fotos ou vídeos que sejam exibidos no site da CERCIMA (www.CERCIMA.pt) para interesse legítimo de divulgação.
- **Autorizo/ Não Autorizo** (riscar o que não interessa) a recolha e publicação de fotos ou vídeos que sejam exibidos no Facebook da CERCIMA (www.facebook.com/CERCIMA.montijo.crl) para interesse legítimo de divulgação.
- **Autorizo/ Não Autorizo** (riscar o que não interessa) a recolha de fotos que sejam exibidas dentro da organização e para fins pedagógicos.

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno da Residência Autônoma, edição 03, sendo informado(a) dos locais (site da CERCIMA: www.CERCIMA.pt e o placard de informação junto à secretaria) onde o mesmo pode ser consultado.

Cliente _____

Responsável legal/Significativo(a) _____

Montijo, ____ de _____ de ____