



# Regulamento Interno LR

Quinta de Santo Antão – Apartado 108  
7101-909 Estremoz – Portugal  
T\_(+351) 268 339 750  
F\_(+351) 268 339 751  
Mail: [cerciestremoz@cerciestremoz.pt](mailto:cerciestremoz@cerciestremoz.pt) /  
[cerciestremoz@gmail.com](mailto:cerciestremoz@gmail.com)  
Web: [www.cerciestremoz.pt](http://www.cerciestremoz.pt)



Dignificar o Cidadão  
com deficiência ou incapacidade  
potenciando a autonomia,  
a qualidade de vida e a felicidade,  
construindo a ponte entre a  
família e a comunidade



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **LAR RESIDÊNCIA – CERCIESTREMOZ**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O estabelecimento destina-se ao acolhimento/ colocação e atendimento do Cidadão com Deficiência Mental ou incapacidade cujas limitações pessoais, dificuldades motoras, emocionais ou cognitivas, não lhes permitam efectuar uma vida plenamente autónoma e independente, bem como, cujo suporte familiar não apresente condições funcionais para o desenvolvimento e manutenção das suas faculdades e rotinas quotidianas, designado por Lar Residência Cerciostremoz, com acordo de cooperação para a resposta social de Lar Residencial celebrado com o Centro Distrital de segurança Social de Évora, em 31 de Outubro de 2006, pertencente a Cerciostremoz – Cooperativa para a Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados, C.R.L., equiparada a IPSS (Instituição Particular de Solidariedade Social) rege-se pelas seguintes normas.

##### **NORMA II**

##### **Legislação Aplicável**

Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado no Despacho Normativo n.º 28/2006, de 03 de Maio.

##### **NORMA III**

##### **Objectivos 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 do estabelecimento;



3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **NORMA IV**

##### **Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas**

1. O Lar Residência Cerciestremoz assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Apoio efetivo para a promoção do exercício da autonomia, numa óptica de corresponsabilização;
  - 1.2. Todos os cuidados adequados à satisfação das necessidades dos seus clientes, tendo em vista o seu bem-estar e integração social;
  - 1.3. Alimentação variada, sem prejuízo de dietas especiais em caso de prescrição médica, respeitando-se sempre a forma como cada cliente pode receber os alimentos;
  - 1.4. Serviços domésticos necessários ao bem-estar dos seus clientes, nomeadamente a higiene pessoal e das instalações, o serviço de refeições e o tratamento de roupas;
  - 1.5. Administração terapêutica;
  - 1.6. Ajudas técnicas necessárias à segurança e à melhoria das condições de prestação de cuidados de higiene pessoal, designadamente nas situações de maior dependência;
  - 1.7. Facilita a participação dos familiares, sempre que possível, desde que corresponda à vontade do cliente e contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psíquico/afectivo.
  - 1.8. O transporte do cliente para as atividades que constem no plano de atividades;
  - 1.9. Proporciona sempre que possível actividades sócio-culturais (colónia de férias e actividades de lazer, desportivas e outras).
2. O Lar Residência Cerciestremoz realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1. Valorização e dignificação da pessoa enquanto ser social, num contexto de proteção dos direitos de cidadania e promoção do bem-estar e qualidade de vida.
  - 2.2. Promoção do desenvolvimento pessoal e social, com vista à integração plena e eficaz da pessoa na vida activa, no sentido da prevenção e resolução dos problemas individuais e sociais associados a uma população que se encontra numa situação sócio-económica desfavorecida, e por esse motivo em situação de maior vulnerabilidade.



- 2.3. Proporcionar um ambiente que favoreça o desenvolvimento das relações e vivências, tendo a vista criação de espaços de promoção relacional e vivencial, no âmbito do que representa “o estar e ser uma família”, permitindo assim o desenvolvimento da identidade pessoal e do sentimento de pertença a um grupo de referência.
- 2.4. Facilitar o desenvolvimento da relação inter-familiar e preservar os laços familiares.
- 2.5. Contribuir para a dignificação e auto-estima da pessoa criando condições que lhe permitam desenvolver formas progressivas de autonomia e responsabilidade, assim como, otimizar as suas capacidades de comunicação, interação e relação com o pequeno grupo e com a comunidade;
- 2.6. Contribuir para a integração da pessoa na vida da comunidade através da promoção de encontros e atividades no meio envolvente.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

#### **NORMA V**

##### **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão neste estabelecimento:
  - 1.1 Ser portador de Deficiência Mental ligeira, moderada, severa/grave ou profunda;
  - 1.2 Ter idade igual ou superior a dezasseis anos;
  - 1.3 Padecer de limitações pessoais, dificuldades motoras, emocionais ou cognitivas, que não lhe permitam efectuar uma vida plenamente autónoma e independente.
2. O acolhimento pode compreender duas variantes: o acolhimento permanente e o acolhimento temporário.
  - 2.1. Entende-se por acolhimento permanente, a estadia por períodos de tempo indeterminado nas instalações do L.R. e consequente usufruto dos serviços disponíveis. Nesta modalidade existem treze vagas.
  - 2.2. Entende-se por acolhimento temporário a permanência nas instalações do L.R. e usufruto dos serviços prestados, por períodos de tempo determinados e previamente



estipulados, de acordo com o número de solicitações, necessidades e vagas existentes.  
Nesta modalidade existem duas vagas.

3. A admissão de Clientes oriundos de outras Instituições é excepcional, casuística e não exclui a aplicação dos critérios referidos nos pontos 1.1,1.2 e 1.3 e 1.4 do presente regulamento.
4. A admissão de um candidato a regime permanente só será concluída, após terem decorrido um mês de integração no L.R. e emissão de parecer favorável pela equipa técnica.

## **NORMA VI**

### Candidatura

1. Os clientes da Cerciestremoz – resposta social Centro de Actividades Ocupacionais, são por direito próprio candidatos ao L.R.
2. Os candidatos ao L.R. objecto de relatório social encaminhados pelos serviços do Ministério da Segurança Social e de outras instituições afins são imediatamente integrados na condição de candidatos, na existência de vagas.
3. Os candidatos cuja situação não se enquadre no ponto n.º 1 e n.º 2 da presente norma para efeitos de admissão, deverão candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 3.1 Bilhete de Identidade/cartão de Cidadão do cliente e do representante legal;
  - 3.2 Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal;
  - 3.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal;
  - 3.4 Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
  - 3.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente;
  - 3.6 Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;
  - 3.7 Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;



4. O período de candidatura decorre nos dias úteis, todo o ano no seguinte horário: 10h.00m-12h.00m / 14h.00m -16h.00m.
5. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no n.º 3 da presente norma deverão ser entregues na sede da Cerciestremoz – Quinta de Santo Antão – 7100 Estremoz ou em Lar Residência Cerciestremoz, sito em Monte da Razão, lote 1, 7100-138 Estremoz.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
7. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## **NORMA VII**

### **CrITÉrios de Admissão**

1. São critérios de prioridade na seleco dos clientes em regime de acolhimento permanente:
  - 1.1. Inexistência de progenitores vivos;
  - 1.2. Inexistência e/ou inadequao de suporte familiar, (ausência de condioes que permitam o bem-estar físico, emocional e social do cliente);
    - 1.2.1. Inexistência de condioes econmicas e habitacionais por parte dos progenitores ou tutores para acolher e/ ou cuidar da pessoa com deficiência;
    - 1.2.2. Incapacidade física e/ou psicológica dos progenitores ou outros;
    - 1.2.3. Existência de maus-tratos físicos e/ou psicológicos;
    - 1.2.4. Existência de negligência da saúde da pessoa com deficiência;
    - 1.2.5. Disfuncionalidade do agregado familiar;
    - 1.2.6. Segregao social da pessoa com deficiência.
  - 1.3. Os clientes da Cerciestremoz têm prioridade sobre os demais candidatos, em caso de empate deve ser contabilizada:
  - 1.4. Primeiro, a antiguidade do cliente na Instituio;
  - 1.5. Segundo, a idade (mais elevada);



- 1.6. Terceiro, os candidatos naturais e / ou residentes nos concelhos que pertençam à área de abrangência da Cerciestremoz.
2. São condições de admissão neste estabelecimento em regime de acolhimento temporário:
  - 2.1. Descanso de familiares e/ ou outros cuidadores, de pessoas cujas limitações pessoais, dificuldades motoras, emocionais ou cognitivas, não lhes permitam efectuar uma vida plenamente autónoma e independente.
  - 2.2. Reequilíbrio das famílias;
  - 2.3. Outros casos urgentes devidamente justificados e fundamentados.

## **NORMA VIII**

### **Admissão**

1. Reunidas todas as condições necessárias à admissão, o Diretor técnico elabora uma análise individualizada dos critérios de admissão, constantes da norma VII do presente Regulamento, deste processo deverá resultar uma lista hierarquizada e nominal dos referidos candidatos
2. O Diretor técnico deste estabelecimento, deve elaborar a proposta de admissão;
3. É competente para decidir a Direção da Cerciestremoz.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de quinze dias, fazendo referência ao ponto n.º 4 desta norma.
5. O candidato admitido deve ser sujeito a um período de adaptação (experimental) de um mês, período de tempo que engloba o Programa de Acolhimento de Novos Clientes, conforme Norma IX.
6. A admissão de um candidato a regime permanente só será concluída, após terem decorrido um mês de integração no L.R. e emissão de parecer favorável pela equipa técnica.
7. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: pagamento da comparticipação mensal como estipulado na norma XVI, ponto n.º 2.
8. Não existindo vagas, o candidato a residente ficará em lista de espera, ordenada de acordo com os critérios estabelecidos na Norma VII.



9. Admissão temporária para descanso de Cuidadores:

9.1 Tem como objectivo permitir o descanso de familiares, cujos seus dependentes lhe causam um acentuado desgaste emocional e físico;

9.2 Sempre que um cliente do Lar-Residência se ausenta por período igual ou superior a 15 dias, para estar com a sua família, vagando o quarto, a Direção da Cerciestremoz possibilita a outro cliente o alojamento temporário no quarto vago;

9.3 Quando qualquer residente que se ausenta por um período superior a 15 dias, informando com a devida antecedência a Direção técnica do Lar-residência, o residente terá uma redução de 30%, no valor da comparticipação mensal;

9.3.1. A redução é proporcional ao número de dias de ausência e sempre que seja igual ou superior a 15 dias;

9.4 O cálculo da comparticipação de clientes em regime temporário rege-se pela Norma XVII do presente Regulamento Interno.

9.5 É estabelecido um acordo formal entre a família do cliente que se irá ausentar e a Direção técnica;

9.6 O contrato de prestação de Serviços não Cessa por este motivo;

## **NORMA IX**

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. O Programa de acolhimento do (a) cliente no Lar Residência é da responsabilidade do Técnico responsável pelo acolhimento.
2. O Programa de acolhimento tem a duração de um mês (no mínimo) e permite:
  - 2.1. Ao cliente, experimentar o Lar Residência;
  - 2.2. À equipa técnica, avaliar a participação do cliente nas atividades;
3. Concluído o Programa de Acolhimento é realizada uma reunião com a equipa técnica e o cliente, procedendo-se a uma avaliação e à elaboração de um relatório.





4. Desta reunião pode resultar:

4.1. A continuidade da prestação do serviço, iniciando-se a avaliação de necessidades e expectativas do cliente, assim como as potencialidades, com base nas quais será definido o Plano Individual.

4.2. A rescisão do contrato por vontade do cliente.

4.3. A rescisão do contrato, por parte da CerciEstremoz, verificando-se uma das condições descritas na norma XXIX.

## **NORMA X**

### **Processo Individual do Cliente**

Aquando da admissão é criado um Processo Individual do Cliente, constituído por:

1. Ficha de inscrição;
2. Ficha de admissão;
3. Documentos pessoais do cliente;
4. Documentos pessoais do responsável legal, caso exista;
5. Relatório social;
- 6 Contrato de prestação de serviços;
- 7 Ficha de avaliação diagnóstica;
- 8 Ficha de avaliação das necessidades e dos potenciais de desenvolvimento;
- 9 Plano individual;
- 10 Plano de cuidados do cliente;
- 11 Registo da prestação de serviços diário;
- 12 Registo de ocorrências.



## **NORMA XI**

### **Lista de Espera**

1. A elegibilidade do candidato é analisada de acordo com os critérios definidos. Se o candidato não apresentar condições de elegibilidade é preenchido e enviado documento a informar.
2. Se o candidato apresentar condições de elegibilidade mas não existirem vagas disponíveis, integra a lista de candidatos sendo-lhe atribuído um número de ordem referente à posição que ocupa. Posteriormente é-lhe enviada carta, que confirma a sua posição na lista de candidatos.
3. Caso o candidato manifeste vontade em não integrar a lista de candidatos ou queira retirar o seu processo, deve fazê-lo por escrito. Quando tal ocorra, o candidato receberá uma carta onde consta a sua vontade expressa, tendo um prazo de dez dias úteis para contestar, findo o qual o processo é arquivado.
4. Anualmente o técnico responsável pelo processo de candidatura contacta os candidatos, verificando a informação constante.

## **CAPÍTULO III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

## **NORMA XII**

### **Instalações**

O Lar Residência Cerciestremoz, está sediado em Monte da Razão, lote 1, 7100-138 Estremoz e as suas instalações são compostas por: um gabinete técnico; doze quartos, nove individuais e três duplos; cinco instalações sanitárias, quatro das quais têm serviço de banho; uma casa de banho apoiado; um gabinete técnico de apoio; uma sala de convívio; uma sala de refeições uma cozinha; uma copa; uma lavandaria; três despensas; três pátios interiores; sala de máquinas; logradouro; dois anexos (sala de arrumos e descalcificador).



### **NORMA XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

1. O L.R. funciona, sete dias por semana, durante vinte e quatro horas, doze meses do ano. Nos dias úteis os residentes encontram-se integrados durante um determinado número de horas noutras estruturas de atendimento dentro ou fora da Cerciestremoz. Nestes períodos o L.R. manter-se-á aberto para ser assegurado o serviço de manutenção e limpeza ou para situações excecionais que envolvam os residentes.
2. O horário de despertar será:
  - 2.1. Dias úteis - 07h.30m;
  - 2.2. Fins-de-semana, feriados e férias 09h.00m;
3. O horário de recolher será:
  - 3.1. Período de Inverno – 22h.15m;
  - 3.2. Período de Verão – 22h.30m.
4. O horário dos contactos telefónicos será:
  - 4.1. Dias úteis 17h.00m-18h.00m; 20h.30m-22h.00m;
  - 4.2. Fins-de-semana e férias 10h.30m-12h.30m; 14h.00m-18h.00m; 20h.30m-22h.00m.

### **NORMA XIV**

#### **Entrada e Saída de Visitas**

1. Horário de visitas
  - 1.1. As visitas serão facultadas no seguinte horário:
    - 1.1.1. Dias úteis entre as 17h.00m - 19h.00m e as 20h.30m – 22h.00m;
    - 1.1.2. Fins-de-semana (sábados, domingos) e feriados entre as 14.30h - 18h.00m e as 20h.30m – 22h.00m:



- 1.2. No caso de doença, as visitas de familiares ou amigos ficam condicionadas a autorização prévia da Direção Técnica.
- 1.3. As visitas devem ser sempre que possível comunicadas, de forma a evitar a ausência do residente;
- 1.4. Em caso de internamento hospitalar, deverá o residente ser acompanhado pela família sempre que possível.
- 1.5. Em casos excepcionais noutras horas, sempre de acordo com a Direção Técnica.

## **NORMA XV**

### **Entrada e Saída de Clientes**

1. Horário de entrada e saída de clientes:
  - 1.1A entrada e saída de clientes realizar-se-ão no seguinte horário:
    - 1.1.1. Entre as 07h.30m e as 22h.00m;
2. Em casos excepcionais noutras horas, sempre de acordo com a Direção Técnica.
3. As saídas obedecem às seguintes disposições:
  - 3.1 Os residentes portadores de qualquer limitação / incapacidade, que represente risco ou perigo para a sua saúde e segurança, só terão autorização para sair quando acompanhados por familiares, amigos ou trabalhadores do L.R, que se responsabilizem pelo seu regresso, devendo o acompanhante do residente assinar ficha própria na qual se responsabiliza por cuidar do bem estar físico e psíquico do residente durante a ausência;
  - 3.2. Os residentes poderão ausentar-se por períodos temporais variáveis, desde que o solicitem o Diretor Técnico, indicando o local para onde vão, o número de telefone, a pessoa responsável e o período de ausência (preenchimento de ficha própria);
  - 3.3 Sempre que o período de saída dos residentes se verifique à hora das refeições, estes devem avisar o Diretor Técnico, o mesmo acontecendo com as saídas, sempre que impliquem pernoitar fora do L.R.;
  - 3.4. Desde que a família do residente reúna condições devidamente avalizadas pela equipa técnica, será benéfico para o mesmo ausentar-se do L.R. em períodos festivos como Natal, Páscoa, Aniversários, e férias de Verão;



- 3.5. O horário das saídas não poderá, salvo em casos excepcionais e devidamente autorizadas pelo Diretor Técnico, ultrapassar o horário de recolha.

#### **NORMA XVI**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: dias úteis, das 09h.30m–13h.00m / 14h.00m–17h.30m, na Secretaria da Cerci Estremoz.
2. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia quinze de cada mês.
3. O não pagamento da mensalidade no prazo de um mês implica a contagem de juros cotados à taxa máxima praticada para as operações comerciais.

#### **NORMA XVII**

##### **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 bem visível.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa nº 3, de 2 de Maio 1997 e na Circular Normativa nº 7, de 14 de Agosto de 1997, da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R: Rendimento per capita

RF: Rendimento mensal líquido do agregado familiar

D: Despesas mensais fixas do agregado familiar (habitação, transportes públicos e medicação de uso regular);



N: Número de elementos do agregado familiar.

3. Cada cliente paga uma mensalidade fixa, de acordo com a sua situação económica, podendo esta sofrer alterações anuais ou por indicação superiormente estabelecida.

4. Sempre que surjam dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

5. A prova de despesas em D, poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

6. A comparticipação pelos serviços prestados é de 80 % sobre o rendimento per capita.

7. Em situações de grande dependência a comparticipação poderá ser elevada até aos 85% do rendimento “per capita” relativamente aos clientes nas seguintes condições:

7.1 Desde que não possam praticar com autonomia os atos indispensáveis à satisfação das necessidades humanas básicas, nomeadamente os atos relativos a cuidados de higiene pessoal, uso de instalações sanitárias, alimentação, vestuário e locomoção;

7.2 Clientes necessitados de cuidados específicos de recuperação ou saúde com carácter permanente, que onerem significativamente o respetivo custo.

8. As situações especiais dos agregados familiares decorrentes da perda ou diminuição grave de rendimento ou de acréscimo anormal de encargos, devem ser objeto de análise sócio-económica mais detalhada, por parte do serviço social da instituição, que apresenta à Direcção.

9. Os clientes têm o direito, caso se verifique a frequência de dois ou mais elementos do agregado familiar, a uma redução de 20% no cálculo das mensalidades.

10. Quando qualquer residente que se ausenta por um período superior a 15 dias, informando com a devida antecedência a Direcção técnica do Lar-residência, o residente terá uma redução de 30%, no valor da comparticipação mensal;



- 10.1 A redução é proporcional ao número de dias de ausência e sempre que seja igual ou superior a 15 dias;
- 11 A revisão das mensalidades deverá ser efectuada no início do ano civil (Janeiro) sempre que se justifique, e da mesma forma ser informado o cliente ou quem o represente.
- 12 . A cargo do familiar / responsável ficarão ainda as despesas relativas a:
- 12.1 Medicamentos;
  - 12.2 Ajudas técnicas;
  - 12.3 Serviços médicos;
  - 12.4 Fraldas.
13. Os residentes temporários cumprirão o disposto no ponto 1. e 2. desta norma.
14. Todas as despesas relacionadas com o falecimento de residentes, excluem-se da responsabilidade do L.R.
15. As comparticipações regem-se pela legislação e normas aplicáveis, oriundas das entidades tutelares.

## **NORMA XVIII**

### **Refeições**

1. O Horário das refeições será determinado dentro do seguinte horário:
  - 1.1. Pequeno-Almoço entre as 7h.30m e as 9h.00m;
  - 1.2. Almoço entre as 12h.00m e as 13h.00m;
  - 1.3. Lanche entre as 16h.00m e as 17h.00m;
  - 1.4. Jantar entre as 19h.00m e as 20h.00m;
  - 1.5. Ceia entre as 21h.30m e as 22h.00m.
2. Este horário poderá sofrer algumas alterações aos fins-de-semana, feriados ou férias.
3. Quando integrados na Valência C.A.O. os residentes, tomam o almoço e lanche no refeitório da Cerciestremoz dias úteis.
4. O mapa semanal de ementas encontra-se afixado no átrio de entrada do equipamento.



#### **NORMA XIX**

##### **Actividades/Serviços Prestados**

1. As atividades funcionam de acordo com os equipamentos existentes.
2. As atividades serão distribuídas pelos clientes mediante a disponibilidade dos mesmos.
3. As actividades poderão ser cessadas por falta de clientes.
4. Durante o desenvolvimento das atividades, os clientes deverão ser acompanhados por um colaborador.

#### **Norma XX**

##### **Passeios ou deslocações**

1. Os clientes só poderão participar nas atividades com o termo de responsabilidade preenchido pelo Responsável Legal, caso este exista.
2. Em atividades extra poderá ser necessária contribuição monetária por parte dos clientes.

#### **NORMA XXI**

##### **Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (d direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O perfil funcional individual do colaborador está definido no Manual de funções e é do seu conhecimento.

#### **NORMA XXII**

##### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica do Lar Residência da CerciEstremoz compete a um colaborador da CerciEstremoz com perfil e habilitações próprias para o exercício da função, nos termos do





Despacho Normativo n.º 28/2006, de 03 de Maio, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível. O organograma está afixado no placard do átrio de entrada.

## **CAPÍTULO IV**

### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXIII**

##### **Direitos dos Clientes**

1. São direitos dos clientes:

- a) Ser respeitados, ouvidos, tomar decisões e dar a sua opinião, independentemente da forma que utilizem para se expressar;
- b) Reclamar e receber uma resposta à reclamação;
- c) Ser ajudados nas suas atividades da vida diária, preocupações e necessidades, de forma a conseguirem fazer mais e melhor;
- d) Ver respeitada a sua sexualidade e ter relacionamentos com quem se sintam bem, de acordo com as regras da Instituição (quando se aplica);
- e) Ser informados de tudo o que os envolva como clientes;
- f) Escolher as atividades em que querem participar;
- g) Ter as mesmas oportunidades que qualquer pessoa, dentro da Instituição, ou fora dela;
- h) Desenvolver tarefas que gostem, nas quais possam demonstrar as suas capacidades e sentirem-se úteis;
- i) A que os serviços que lhe são prestados sejam de qualidade e que vão ao encontro das suas necessidades;
- j) Ter instalações adaptadas, limpas, arrumadas, confortáveis e com material actual.
- k) Ter transporte seguro e adaptado (quando se aplica);



l) Participar na elaboração do seu Plano Individual;

m) Ser informado acerca do Regulamento Interno, Normas de Funcionamento;

Missão: Dignificar o cidadão com deficiência e incapacidade potenciando a autonomia, a qualidade de vida e a felicidade, construindo a ponte entre a família e a comunidade.

Visão: Instituição sustentável e de referência na prestação de serviços de qualidade na sua área de abrangência, garantindo o respeito pela diferença e igualdade de oportunidades, privilegiando parcerias como forma de cumprir os seus objectivos.

n) Saber que o que dizem aos colaboradores não é divulgado a ninguém, sem a sua autorização, salvo se se tratar de uma situação que o coloque em perigo.

o) A sentir-se seguro na Instituição;

p) À participação em actividades sócio-culturais importantes para os próprios (quando se aplica);

q) A ser apoiado no local mais adequado às suas necessidades;

r) A receber a informação numa linguagem e formato de fácil compreensão;

s) A saber quem são as pessoas que os representam na Instituição;

t) A pedir reuniões com o(s) colaborador(es) da Instituição para tratar de assuntos que considerem importantes.

#### **NORMA XXIV**

#### **Deveres dos Clientes**

1.São deveres dos clientes:

a) Ser assíduos e pontuais;

b) Estar presentes e cumprir as actividades em que escolheram participar;

c) Não agredir verbal ou fisicamente qualquer pessoa;

d) Respeitar todas as pessoas;

e) Ajudar os colegas e/ou colaboradores;

f) Ouvir críticas e sugestões;



- g) Conhecer o Regulamento Interno, Normas de Funcionamento; **Missão:** *dignificar o cidadão com deficiência e incapacidade potenciando a autonomia, a qualidade de vida e a felicidade, construindo a ponte entre a família e a comunidade.*
- h) Cumprir as normas de funcionamento da Instituição;
- i) Cumprir as regras de qualquer sítio;
- j) Participar na elaboração e avaliação contínua do seu Plano Individual.

## NORMA XXV

### Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
  - 1.1. Ser atempadamente informada sempre que tenha lugar uma doença infeto-contagiosa de algum membro da família. Preferencialmente esta informação deve ser dada ao Diretor Técnico;
  - 1.2. Cessar ou suspender a prestação de serviços, caso se verifique alguma das seguintes situações:
    - 1.2.1. Incumprimento por parte do cliente das normas estabelecidas;
    - 1.2.2. Insatisfação evidente do cliente;
    - 1.2.3. Inadaptação do cliente ao serviço;
    - 1.2.4. Inadequação do serviço às necessidades do cliente;
  - 1.3. A falta de pagamento da mensalidade confere à Cerci Estremoz o direito de rescindir o presente contrato, sem prejuízo da cobrança da mensalidade em dívida e do ressarcimento dos demais danos ocorridos;
  - 1.4. A suspensão ou anulação da prestação de serviços só pode ser realizada mediante autorização da Direção, e após se verificarem esgotadas todas as possibilidades de ultrapassar as dificuldades enunciadas, nomeadamente uma avaliação da situação entre as partes envolvidas.



#### **NORMA XXVI**

##### **Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço**

1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:
  - 1.1. Informar, por escrito, os clientes sobre a suspensão ou cessação da prestação de serviços, apresentando os motivos para o mesmo;
  - 1.2. Informar os clientes sempre que se verificarem alterações na prestação de serviços;

#### **NORMA XXVII**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

1. Entende-se por “Bens Pessoais” todos os pertences com valor material ou sentimental / simbólico para o cliente, que não sejam de uso diário.
2. Os bens pessoais devem ser entregues à guarda do Diretor Técnico do Lar Residência, que os devolverá quando solicitado.
3. No ato de admissão deverá ser feita uma lista com os bens pessoais do cliente;
4. A CerciEstremoz não se responsabiliza pela guarda de bens pessoais dos clientes que não constem da lista e à guarda do Diretor Técnico.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

1. É admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente sem perda da vaga de frequência, nas seguintes situações e sempre com a apresentação imediata de documento justificativo.
  - 1.1. Internamento, com entrega posterior (aquando do regresso) de nota de alta e relatório clínico;
  - 1.2. Doença do cliente por um período superior a três dias, com entrega posterior (aquando do regresso) de documento comprovativo de bem-estar para realizar as actividades;
  - 1.3. Férias na companhia da família, por um período de tempo de um mês;



2. Todas as situações aqui descritas carecem de prévio aviso ao Diretor Técnico do Lar Residência;
3. Em qualquer uma das situações deverão manter-se os pagamentos devidos à CerciEstremoz.
4. Qualquer situação não descrita neste Regulamento Interno, carece de aprovação da CerciEstremoz.

#### **NORMA XXIX**

##### **Contrato**

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

#### **NORMA XXX**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. O contrato de frequência pode cessar por denúncia ou rescisão de qualquer uma das partes, outorgantes, a todo o tempo.
2. Havendo por parte do cliente e seus familiares / responsáveis a decisão de desistir da frequência, pondo fim ao presente contrato, deve informar a CerciEstremoz com a antecedência mínima de oito dias úteis.
3. De acordo com o articulado anterior, a família / responsável pelo cliente obriga-se a apresentar, por escrito, a denúncia ou rescisão do contrato, indicando os motivos do mesmo.
4. Caso a desistência ocorra no mês de vigência, este deverá ser pago na totalidade.
5. No caso da denúncia ou rescisão do contrato se efetuar por parte da CerciEstremoz, a mesma obriga-se a comunicar por escrito, com a antecedência mínima de um mês.
6. A rescisão unilateral do contrato pela CerciEstremoz não confere ao cliente o direito a qualquer indemnização.

#### **NORMA XXXI**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado a qualquer colaborador, sempre que necessário.



**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXII**  
**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 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 este assiste.

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

**NORMA XXXIII**  
**Integração de Lacunas**

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

**NORMA XXXIV**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entrou em vigor assim que aprovado