

Missão: A Associação tem por missão prestar serviços às pessoas com perturbações do desenvolvimento do espectro do autismo (PEA) e às pessoas com elas significativamente relacionadas, promovendo a defesa e o exercício dos respetivos direitos e a aquisição e melhoria de qualidade de vida.

Visão: A Associação tem por fim ser uma organização de referência no que respeita ao conhecimento do autismo e à qualidade dos serviços prestados às pessoas com PEA e às pessoas com elas significativamente relacionadas.

Valores: A Associação pauta a sua Acção pelos valores da solidariedade, respeito pela dignidade das pessoas, não discriminação e inclusão, associativismo, espírito de missão e competência.

Ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 13.º do Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social aprovado pelo Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 172-A/21014, de 14 de novembro, e ao abrigo da alínea c) do n.º 1 do artigo 28.º dos estatutos da APPDA-Lisboa, a Direção elaborou e aprovou o seguinte:

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR RESIDENCIAL DO ZAMBUJAL

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º (Âmbito de aplicação)

O presente regulamento é aplicável ao Lar Residencial da APPDA-Lisboa, Associação Portuguesa para as Perturbações do Desenvolvimento e Autismo, sito na Rua Luís de Camões n.º 136, Zambujal, 2785-695 São Domingos de Rana, adiante designado por LR do Zambujal ou apenas por LR, cujo funcionamento foi regido por acordo de cooperação celebrado em 10-12-1993 entre esta associação, à data designada por APPDA, Associação Portuguesa para Protecção aos Deficientes Autistas, e o Centro Regional de Segurança Social de Lisboa e Vale do Tejo, é atualmente regido nos termos de acordo de cooperação firmado em 21-07-2015 entre a APPDA-Lisboa e o Centro Distrital de Lisboa do Instituto de Segurança Social, I.P..

Artigo 2.º (Legislação aplicável)

Ao LR do Zambujal são aplicáveis as disposições legais e regulamentares que regem este tipo de resposta social, designadamente, o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro, e n.º 33/2014, de 4 de março, a Portaria n.º 59/2015, de 2 de março, e a Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação conferida pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.

Artigo 3.º (Objetivos do Regulamento)

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do LR;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais na gestão da resposta social.

Artigo 4.º (Objetivos do LR)

O LR do Zambujal tem por objetivo o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida das pessoas com perturbações do espectro do autismo (PEA) que nele são apoiadas e, para tanto, deve

- a) Contribuir para o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida dos residentes;
- b) Promover estratégias de reforço da autoestima e da capacidade para organização das atividades da vida diária;
- c) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia dos residentes;
- d) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos adequados à prossecução do projeto de vida dos residentes;
- e) Promover a interação com a família destes e a comunidade.

Artigo 5.º (Serviços prestados e atividades desenvolvidas)

1. O LR dispõe dos seguintes serviços, que são partilhados com as restantes respostas sociais e educativas da APPDA-Lisboa:

- a) Apoio Médico-sanitário;
- b) Apoio Psicológico;
- c) Apoio Socioeducativo;
- d) Apoio Social;

- e) Apoio Administrativo;
- f) Serviços gerais, que compreendem os serviços de transportes, alimentação, lavandaria e limpeza.

2. Neste enquadramento, o LR prossegue os seus objetivos através das seguintes atividades:

- a) Prestação de cuidados pessoais, compreendendo alojamento, alimentação, tratamento de roupa, higiene pessoal e cuidados de imagem e incluindo, igualmente, cuidados de saúde, tais como assistência médica e medicamentosa, cuidados de enfermagem e apoio psicossocial;
- b) Desenvolvimento e aplicação de estratégias para reforço da autonomia e aquisição de competências em relação a atividades quotidianas;
- c) Apoio na aquisição de bens e serviços;
- d) Transporte e acompanhamento ao exterior;
- e) Apoio a atividades educativas e ocupacionais;
- f) Atividades socioculturais:
 - Lúdicas e recreativas (ex.: festas e eventos, celebração de aniversários, televisão)
 - Culturais (ex.: idas a espetáculos, visitas a museus, monumentos e outras instituições)
 - Intelectuais e artísticas (acesso a internet, leitura, música, desenho, pintura, cerâmica e tecelagem)
 - Sociais (passeios e caminhadas, jogos e gincanas, visitas a quintas pedagógicas, colónia de férias)
 - Desportivas (circuito de manutenção, remo adaptado, natação, hipoterapia).

3. As atividades a desenvolver pelos Clientes durante a frequência do LR seguem o disposto nos respetivos Programas de Desenvolvimento Individual (PDI), elaborados pelo/a Diretor/a dos Lares, em colaboração com o/a Diretor/a Coordenador/a e o/a Diretor/a Pedagógica, em articulação com os programas elaborados nas outras respostas sociais frequentadas pelos residentes.

CAPÍTULO II – ADMISSÃO DE CLIENTES

Artigo 6.º (Procedimento de admissão)

1. A candidatura à admissão no LR, devidamente fundamentada, é feita mediante o preenchimento do formulário próprio, pelo Cliente ou pelo seu Representante Legal.
2. O/a Diretor/a dos Serviços de Administração aceita a candidatura, após verificação da conformidade desta aos requisitos para a admissão, precedendo

audição do/a Diretor/a Técnico/a do Lar Residencial e, se necessário, do Diretor/a Clínico/a, e atribui-lhe um número de ordem, o qual expressa a data e o ano da apresentação da candidatura.

3. Caso não exista vaga, este facto é comunicado ao candidato ou ao seu representante legal quando da comunicação do número de ordem da candidatura, para que se pronuncie, no prazo máximo de quinze dias, sobre o interesse na inclusão em lista de espera.
4. Caso exista vaga, as candidaturas admissíveis são aferidas e hierarquizadas tendo em consideração os critérios de preferência e a sua ponderação, sendo implicado neste processo também o/a Técnico/ de Serviço Social.
5. Compete à Direção a admissão de Clientes para preenchimento de vaga, mediante deliberação devidamente fundamentada que tenha em atenção o processo conduzido pelos/as colaboradores/as referidos nos números anteriores.
6. A deliberação é comunicada ao candidato interessado e é disponibilizada aos outros candidatos admissíveis nos trinta dias seguintes a ser proferida, devendo qualquer reclamação ser entregue dentro desse prazo.
7. As eventuais reclamações são respondidas nos trinta dias seguintes à sua apresentação.
8. O Cliente que seja admitido é notificado para apresentar ou atualizar os documentos que devem integrar o processo individual e outorgar o contrato de prestação de serviços pelo LR.
9. Devem integrar o processo individual do Cliente os seguintes documentos:
 - a) Dados do documento de identificação e do cartão de contribuinte fiscal do Cliente e do Responsável ou representante legal;
 - b) Dados do cartão de beneficiário da Segurança Social do Cliente e, sendo caso disso, do representante legal;
 - c) Dados de cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema de saúde de que o Cliente beneficie, bem como indicação de Médico de referência;
 - d) Boletim de vacinas;
 - e) Comprovativos dos rendimentos do Cliente e do agregado familiar;
 - f) Declaração do Cliente ou do seu representante legal autorizando a informatização dos dados pessoais para efeitos de organização do processo;
 - g) Sendo caso disso, certidão de sentença judicial que regule a guarda de menor ou que determine o acompanhamento de maior de idade.
10. Em caso de admissão urgente, devidamente fundamentada, podem ser preteridos os trâmites referidos nos números anteriores e ser diferida a apresentação de documentos.
11. As admissões devem ser registadas em ficheiro próprio.

Artigo 7.º (Requisitos e critérios de admissão)

1. São requisitos para admissão no LR:
 - a) O/a Candidato/a ter idade igual ou superior a 16 anos, sem prejuízo do disposto no n.º 2 deste artigo;
 - b) O/a Candidato/a ter, comprovadamente, diagnóstico de perturbação do desenvolvimento do espectro do autismo;
 - c) Verificar-se impossibilidade de acolhimento no meio familiar ou necessidade de apoio à família;
 - d) O/a Candidato/a ter condições físicas e psíquicas compatíveis com a residência numa unidade coletiva;
 - e) O/a Candidato/a já ser regularmente cliente da instituição noutra resposta social;
 - f) O/a Candidato/a ser familiar de sócio da APPDA-Lisboa.
2. Temporariamente e com carácter de exceção, o LR pode admitir pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação de emergência, devidamente comprovada.
3. Na admissão é tida em conta a existência de vaga nas condições requeridas, designadamente, residência feminina ou masculina, possibilidade de prestação de cuidados de saúde específicos, tempo de permanência.
4. No preenchimento de vaga, são tidos em conta os seguintes critérios e fatores de ponderação:
 - a) O posicionamento do/a Candidato/a na lista de espera
 - por tempo < a 5 anos (5)
 - por 5 a 10 anos, inclusive (10)
 - por tempo superior a 10 anos (15)
 - b) O/a Candidato/a ser associado ou familiar de associado da APPDA-Lisboa (10);
 - c) O/a Candidato/a ter irmãos a frequentar serviços da associação (10);
 - d) O/a Candidato/a não ter suporte familiar/social adequado (15).

Artigo 8.º (Lista de espera)

1. Salvo a ponderação em caso de emergência familiar, o candidato é posicionado na lista de espera tendo em atenção a data de apresentação da candidatura.
2. O candidato é excluído da lista de espera por desistência expressa ou tácita.
3. Considera-se que há desistência tácita quando não seja renovada anualmente a manifestação de interesse na admissão ou quando, tendo sido feitas as notificações para a entrevista para admissão e/ou para a outorga de contrato de prestação de serviços, não seja possível realizar este procedimento no prazo de 30 dias por falta injustificada de comparência dos interessados.

Artigo 9.º (Processo Individual)

1. A APPDA-Lisboa organiza para cada Cliente um processo de onde constem os documentos referidos no n.º 6 do artigo 6.º, a indicação das suas necessidades específicas e os registos relevantes relativos à sua vida na associação e à atividade aí desenvolvida, nomeadamente:

A)- Registo de admissão, composto por:

- a) Identificação do Cliente;
- b) Data de candidatura;
- c) Data de admissão;
- d) Identificação e contacto do Responsável;
- e) Contacto do médico assistente;
- f) Relatório da situação sociofamiliar
- g) Contrato de prestação de serviços;
- h) Plano individual de cuidados com registo de serviços prestados
- i) Data e motivo de saída

B)- Planos individuais de intervenção, relatório médico atualizado e outros relatórios referentes às atividades frequentadas, registo de ausências e respetivas justificações; registo de ocorrência de situações anómalas; identificação e contacto de outras pessoas significativamente relacionadas.

2. O processo é de acesso restrito, nos termos da política de confidencialidade da instituição, podendo ser consultado pelo próprio e pelo Responsável, que dele podem extrair cópia.

3. Os dados clínicos devem constar de processo próprio, de acesso reservado.

Artigo 10.º (Acolhimento)

1. O programa de acolhimento é elaborado pelo/a Diretor/a dos Lares para cada Cliente, tendo em atenção o perfil deste e a sua situação, designadamente no tocante a relações familiares.

2. No acolhimento devem participar os colaboradores da APPDA-Lisboa e as pessoas significativamente relacionadas com o Cliente.

3. Os responsáveis pelo Cliente devem fornecer informação sobre os interesses e os hábitos deste, designadamente, em matéria de higiene e alimentação, a fim de facilitar a sua integração.

4. Sem prejuízo das regras de funcionamento do LR da Ajuda, as pessoas significativamente relacionadas com o Cliente podem participar na sua integração no Lar e na personalização do espaço por ele/ela utilizado, com respeito pelas regras técnicas e pelo enquadramento geral definido.

5. A aplicação de cada programa é objeto de relatório, a elaborar pela Diretora referida no n.º 1 e a integrar no processo individual.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º (Instalações)

1. O LR do Zambujal está instalado num prédio urbano autónomo, composto por dois andares, sótão e cave e tem a lotação máxima de 9 clientes em quartos individuais e duplos, dispondo de instalações sanitárias para clientes e colaboradores, cozinha, zonas comuns para refeições, descanso, lazer e arrumações e ainda pequeno espaço exterior ajardinado.
2. O alojamento em quartos individuais ou duplos tem em conta as características dos utentes e as disponibilidades de espaço, sendo certo que os quartos duplos são partilhados por utentes do mesmo sexo.

Artigo 12.º (Períodos de funcionamento)

1. Os serviços fornecidos e as atividades proporcionadas pelo LR são assegurados ininterruptamente todos os dias do ano.
2. O LR do Zambujal funciona em articulação com o LR da Ajuda e, nos dias úteis, funciona também em articulação com as outras respostas da associação, entre as 8.00 e as 17.30 horas.

Artigo 13.º (Visitas, saídas e reuniões)

1. As pessoas significativamente relacionadas com os Clientes têm direito a visitá-los nas instalações do Lar, devendo exercê-lo, nos dias úteis, entre as 17.30 e a 19.15 horas e, nos fins de semana, entre as 10.00 e as 12.00 horas e entre as 14.00 e as 19.15 horas.
2. Os Clientes podem deixar temporariamente de residir no LR, por motivo justificado, designadamente, visita familiar, férias, doença ou outro, sem prejuízo do disposto no artigo 30.º.
3. As pessoas referidas no número anterior podem ainda solicitar o agendamento de reunião com a Direção e/ou os Diretores, dentro das disponibilidades de tempo destes, para tratar de assunto respeitante ao Cliente, sem prejuízo do dever de comparência nas reuniões que forem agendadas com os diretores e técnicos, por iniciativa da APPDA-Lisboa, para o mesmo efeito.
4. Os direitos referidos nos números anteriores e, bem assim, o de pedir e receber informações, devem ser exercidos de forma a não perturbar as atividades do LR e a normalidade da vida dos utentes, designadamente, as suas horas de repouso

noturno que se fixam, para este efeito, entre as 22.00 horas de um dia e as 08.00 horas do dia seguinte, salvo em situação de comprovada emergência.

Artigo 14.º (Comparticipação financeira dos Clientes)

1. São devidas participações pelos Clientes que frequentem o LR do Zambujal, nos termos dos contratos de prestação de serviços firmados com a APPDA-Lisboa.
2. A frequência do LR tem como contrapartida o pagamento pelos clientes/significativos de uma participação mensal, cujo montante é estabelecido anualmente pela Direção, tendo em atenção o rendimento *per capita* do agregado familiar, nos termos do artigo seguinte.
3. Para esse efeito, a Direção solicita anualmente documentos comprovativos do rendimento do agregado familiar e das despesas dedutíveis.
4. A tabela atualizada, depois de estabelecida pela direção, é comunicada aos Clientes/Significativos com, pelo menos, 30 dias de antecedência em relação à data prevista para a sua entrada em vigor.
5. Os encargos com a frequência de atividades ou a prestação de serviços individualizados que acarretem acréscimo de despesa, designadamente, porque impliquem fornecimento de serviços externos, são suportados pelos Clientes.

Artigo 15.º (Estabelecimento da tabela de participações)

O montante da participação familiar relativamente a cada utente é determinado de acordo com o estabelecido no Regulamento anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação conferida pela Portaria n.º 218-/2019, de 15 de julho, cujos termos, na parte relevante para a resposta social em causa, se reproduzem no anexo a este regulamento interno.

Artigo 16.º (Pagamento de participações)

1. As participações mensais devem ser pagas até ao dia 10 do mês a que respeitam.
2. A Direção pode deliberar o acréscimo de juros de mora legais às participações em atraso.
3. O pagamento das prestações a que se refere o n.º 5 do artigo 14.º é devido no mês em que se vença, simultaneamente com o da participação mensal.

Artigo 17.º

(Atraso no pagamento das participações)

1. O Responsável que entre no segundo mês de mora no pagamento da mensalidade é convidado, ou a satisfazer de imediato o montante em dívida, eventualmente acrescido dos juros vencidos, ou a apresentar uma proposta de plano de pagamentos em prestações.
2. O plano de pagamentos em prestações dos pagamentos em atraso só é aceitável se não ultrapassar seis prestações mensais.
3. O incumprimento do plano de pagamentos ou a falta de pagamento das mensalidades que, entretanto, se vencerem torna imediatamente exigível a totalidade das importâncias em dívida.
4. O atraso que exceda três meses no pagamento é causa de resolução do contrato pela APPDA-Lisboa.

Artigo 18.º

(Apoio Médico-Sanitário)

1. O apoio Médico-Sanitário é exercido por meio de:
 - a) Um/a Médico/a de Clínica Geral;
 - b) Um/a Médico/a Psiquiatra;
 - c) Atendimento pelo Centro de Saúde da zona
 - d) Atendimento pelo hospital de referência na zona, mediante protocolo de atendimento em condições especiais;
 - e) Cuidados de enfermagem pontuais, mediante serviços contratados pela associação junto de entidades especializadas.
2. O apoio Médico-Sanitário tem como atribuições:
 - a) Assegurar, direta ou indiretamente, o apoio médico e paramédico supletivo aos Clientes;
 - b) Promover, em colaboração com Universidades, Hospitais ou outras Instituições, a investigação científica de aspetos específicos relacionados com as perturbações do espectro do autismo;
 - c) Realizar as consultas de diagnóstico e caracterização, designadamente as prévias à admissão de novos Clientes das estruturas da Associação;
 - d) Colaborar com os órgãos de gestão na definição dos procedimentos a adoptar com os Clientes, nomeadamente no que respeita aos cuidados de saúde e higiene e à administração de terapêuticas e medicamentos.
 - e) Acompanhar Clientes, Responsáveis, Diretores, Técnicos e demais colaboradores da Associação na execução dos procedimentos referidos na alínea anterior.
3. Sempre que um Cliente tenha que suspender a frequência dos serviços da associação por motivo de hospitalização ou por motivo de doença que exija intervenção médica, no regresso deve ser acompanhado por atestado ou relatório médico, para apresentação aos médicos referidos no n.º 1, de que conste declaração de não existência de perigo de contágio e referência, se for caso disso,

a cuidados especiais que sejam necessários, tais como dieta, administração de medicamentos, cuidados de enfermagem.

4. A administração de medicamentos ou tratamentos só é efetuada no âmbito da associação nos termos dos procedimentos estabelecidos, designadamente, só mediante prescrição médica, seja dos colaboradores da Associação, seja de médicos consultados por iniciativa do Responsável, seja ainda de médicos que atendam o Cliente em situação de emergência.

5. Enquanto a Associação não possa assegurar em permanência cuidados médicos específicos e cuidados permanentes de enfermagem, sempre que um Cliente do Lar se encontre em situação de doença que implique recolhimento, com ou sem permanência no leito, ou vigilância e cuidados de saúde específicos, a prestação dos cuidados necessários deve ser assegurada com a participação do Responsável e com a colaboração da Associação e de unidades de saúde com as quais esta tenha estabelecido acordos ou parcerias.

Artigo 19.º (Apoio psicológico)

1. O apoio Psicológico é exercido pelos Psicólogos ao serviço da Associação e tem como atribuições:

- a) Colaborar nas ações de carácter pedagógico;
- b) Realizar consultas de diagnóstico e caracterização, incluindo as prévias à admissão de Clientes;
- c) Realizar ações de acompanhamento, designadamente, quando do acolhimento.

Artigo 20.º (Serviço de refeições)

1. Sem prejuízo dos reforços alimentares intermédios que se revelem necessários, a Associação fornece a todos os Clientes do LR quatro refeições completas: pequeno almoço, almoço, lanche e jantar.

2. A alimentação a fornecer aos Clientes, nas diversas modalidades a que têm direito, pode ser assegurada diretamente pela Associação ou, no todo ou em parte, por empresa contratada para tal fim.

3. Mediante comunicação à Secretaria com a antecedência mínima de 24 horas e pagamento do preço convencionado, que deverá estar afixado para conhecimento geral, podem almoçar na Associação os Responsáveis que desejem estabelecer contacto mais próximo com a vida na instituição.

4. As ementas são afixadas no início de cada semana e na sua elaboração devem ser consideradas as necessidades especiais dos Clientes.

5. Mediante prescrição médica, pode ser fornecida alimentação dietética. Na medida em que esta implique encargos que excedam os previstos para a generalidade dos utentes, o eventual aumento é suportado pelos Responsáveis.

Artigo 21.º
(Serviços de lavandaria e de limpeza)

1. A lavandaria assegura a limpeza das roupas de uso comum e das roupas pessoais dos Clientes do Lar que não necessitem de cuidados especiais, tais como limpeza a seco.
2. Na lavandaria é ainda proporcionada a participação dos Clientes, a título de aquisição de competências no desempenho de atividades socialmente úteis ou em regime de pré-profissionalização.
3. A limpeza deve observar os mais exigentes padrões de higiene, de acordo com instruções de trabalho coligidas em manual.

Artigo 22.º
(Recursos humanos)

1. Os colaboradores necessários para o desempenho da atividade são contratados pela Direção mediante a celebração de contrato de trabalho ou de contrato de prestação de serviços, consoante o enquadramento legal da sua situação profissional.
2. A Direção pode ainda aceitar o contributo de colaboradores voluntários que, conformando-se à missão e à visão da APPDA-Lisboa e às regras estabelecidas para o seu funcionamento, prestem serviços úteis para o desempenho da atividade.
3. A Direção, após consulta ao Diretor/a dos Serviços de Administração e ao Diretor/a responsável pela resposta ou valência em causa, pode facultar a finalistas de cursos pertinentes, a profissionais recém-formados e a outros trabalhadores especializados, nacionais ou estrangeiros, mediante a celebração do instrumento jurídico adequado, a realização de estágios nas suas instalações.
4. O quadro de pessoal da APPDA-Lisboa reflete a situação dos recursos humanos, em número, formação e conteúdo funcional adequados ao exercício da atividade, e é afixado nas instalações em local bem visível.
5. As relações entre os colaboradores e a APPDA-Lisboa devem ser tituladas por escrito e regem-se pelas disposições legais e regulamentares aplicáveis, nomeadamente o Código do Trabalho e legislação complementar, e a regulamentação coletiva de trabalho aplicável,
6. Na gestão dos Recursos Humanos é observado o disposto nos instrumentos que se encontram em vigor no âmbito da associação, designadamente o Manual de Funções, o Modelo de Competências e os Manuais do Avaliador e do Avaliado.

Artigo 23.º
(Direção Técnica)

1. O LR do Zambujal é dirigido pelo/a um/a Diretor/a dos Lares, que articula com o/a Diretor/a dos Serviços de Administração, o/a qual assegura a articulação com as demais respostas sociais e com os serviços comuns.

2. Qualquer dos Diretores referidos no número anterior deve ter formação superior no domínio das ciências sociais e humanas.
3. Em local visível, deve ser afixada informação sobre a identificação dos Diretores, respetiva formação e conteúdo funcional.
4. Compete ao Diretor/a dos Lares:
 - a) Assegurar a direção do LR, programando as atividades e coordenando e supervisionando os colaboradores que ali prestam serviço;
 - b) Sensibilizar os colaboradores para a problemática da pessoa com deficiência, nomeadamente, os seus direitos;
 - c) Promover o acesso dos colaboradores a ações de formação, tendo em conta o respetivo conteúdo funcional.

Artigo 24.º

(Atuação em caso de emergência ou em situação de crise)

1. Em caso de emergência ou em situação de crise do Cliente, os Colaboradores devem seguir os procedimentos adequados, que são objeto de ações de formação e que constam de instruções de trabalho específicas que se encontram afixadas nas instalações, designadamente, em cada unidade residencial.
2. A situação de emergência ou de crise deve ser objeto de registo no suporte documental próprio.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

Artigo 25.º

(Direitos dos Clientes)

1. São direitos dos Clientes os estabelecidos na ordem jurídica nacional, quer para todas as pessoas, quer especificamente para as pessoas com deficiência, e particularmente os consagrados na Carta para as Pessoas com Autismo, elaborada pela Associação Internacional Autisme-Europe, de que a APPDA-Lisboa é membro, instrumento aprovado pelo Parlamento Europeu em 1994 como Declaração escrita, e a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pela Organização das Nações Unidas e ratificada por Portugal.
2. A Declaração referida no número anterior faz parte integrante deste Regulamento e encontra-se afixada em vários locais bem visíveis nas instalações.
3. Os direitos dos clientes devem ser igualmente respeitados quando sejam exercidos ou reclamados pelos próprios ou por quem tenha, nos termos da lei, poderes para reger as suas pessoas e bens.
4. Nas relações com os Clientes e seus familiares devem ser observados os princípios constantes do Guia Prático para o Funcionamento Ético das

Organizações, elaborado pela CODEM, que a APPDA-Lisboa disponibilizou aos seus colaboradores como instrumento de trabalho.

5. No que toca à prestação de serviços pela associação, o Cliente tem direito ao que for objeto de contrato com a APPDA-Lisboa, nos termos da regulamentação aplicável, incluindo o direito de resolver o contrato celebrado, mediante aviso prévio de, pelo menos, trinta dias.

6. O Cliente tem direito a que a Associação, no âmbito da prestação de serviços, zele pela conservação e correta utilização dos bens que tenha consigo.

7. Os Clientes e as pessoas com eles significativamente relacionadas têm direito a participar na vida da instituição, nos termos previstos nos estatutos e neste Regulamento, tendo, nomeadamente, o direito de solicitar e receber informação e o direito de apresentar sugestões e reclamações.

Artigo 26.º

(Deveres dos Clientes e dos Responsáveis pelos Clientes)

1. O Cliente é titular de deveres na medida das respetivas competências e, no que toca aos deveres jurídicos, na medida da sua capacidade de exercício de direitos.

2. É reconhecido como Responsável pelo Cliente o seu representante legal, ou seja, quem se encontre investido dos necessários poderes para reger a sua pessoa ou bens, designadamente os Pais de Cliente menor que exerçam o poder parental e o/a Tutor/a, o/a Acompanhante de Maior ou a pessoa ou entidade a quem esteja confiada nos termos da lei a guarda do Cliente.

3. São os seguintes os deveres dos Clientes ou dos Responsáveis:

- a) Cumprir os termos dos contratos celebrados com a instituição para prestação de serviços, designadamente, pagar as prestações devidas, no montante e no prazo estabelecidos;
- b) Colaborar com a instituição com vista à melhoria da qualidade de vida do Cliente por que é responsável, nomeadamente prestando pelas vias adequadas a informação relevante, acompanhando a elaboração, a execução e a avaliação do Programa de Desenvolvimento Individual e participando nas reuniões para as quais for solicitada a sua presença pela Direção ou pelos Diretores;
- c) Contribuir para o bom funcionamento do Lar, tratando todos os colaboradores com urbanidade e cumprindo as regras estabelecidas e os procedimentos instituídos de acordo com este Regulamento, designadamente, respeitando os respetivos horários, de modo a não prejudicar nem interferir no funcionamento dos serviços.

Artigo 27.º

(Bens de uso pessoal do Cliente)

1. O mobiliário, o restante equipamento e a roupa das unidades residenciais são, por via de regra, fornecidos pela Associação, podendo a Direção autorizar que os

Responsáveis forneçam peças para uso dos Clientes, as quais devem ser devidamente identificadas e inventariadas.

2. No ato de admissão é entregue ao Responsável uma lista indicativa dos artigos fornecidos pela Associação e dos artigos que o Cliente deve trazer consigo, designadamente, calçado e vestuário.

3. Os Responsáveis devem dotar os Clientes de calçado e vestuário adequados, tendo em atenção as várias épocas do ano e as atividades desenvolvidas, mormente as atividades desportivas. Devem ainda providenciar ou pagar os arranjos de roupa e calçado e, bem assim, promover a substituição dos artigos quando deteriorados de forma irreparável,

4. O vestuário deve ser de fácil manutenção, nomeadamente, deve permitir a lavagem frequente; as peças que não possam ser lavadas devem ser periodicamente submetidas a limpeza a seco, a expensas dos Clientes.

5. As peças devem estar marcadas de forma indelével (não pode ser usada caneta), ou com iniciais do Cliente, escolhidas em colaboração com os dirigentes da Associação de modo a que não sejam confundíveis com as de outro Cliente, ou com o número que a Associação lhe atribuir.

6. Os Responsáveis pelos Clientes podem solicitar o uso de outros produtos ou utensílios de higiene pessoal que não os fornecidos pela Associação ou para além destes, o que será autorizado desde que sejam necessários ao bem-estar ou saúde do Cliente ou não prejudiquem o normal desenrolar dos trabalhos de atendimento à generalidade dos Clientes.

Artigo 28.º

(Depósito e guarda dos bens dos Clientes)

1. A APPDA-Lisboa é responsável pelo depósito e guarda dos bens dos Clientes, devendo para tal efeito arrolar e manter atualizado o rol desses bens, bem como providenciar à sua arrumação e uso em condições adequadas.

2. A Associação é responsável pela deterioração, perda ou extravio de bens do Cliente que tenha lugar no âmbito da sua prestação de serviços e que não seja atribuível ao normal desgaste provocado pelo uso ou a ato do Cliente ou de terceiros.

Artigo 29.º

(Contrato de prestação de serviços)

1. A prestação de serviços ao Cliente pela APPDA-Lisboa é titulada por contrato escrito.

2. O contrato é celebrado quando da admissão e é objeto de revisão ou aditamento sempre que se verifique alteração das condições da prestação.

Artigo 30.º

(Interrupção da frequência por motivo relativo ao Cliente)

1. A frequência do LR pode ser interrompida por motivo relativo ao Cliente, desde que devidamente justificado, nomeadamente, deslocação ou férias com familiares, situação de doença ou outra ocorrência atendível e transitória, desde que a situação seja comunicada ao Diretor/a Técnica dos Lares, não dê origem a interrupção do pagamento das participações mensais, ressalvando-se a redução a que houver lugar nos termos da legislação aplicável, e não se inclua na previsão da norma do n.º 3.
2. Caso o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias seguidos, há lugar a redução da participação familiar em 10% do seu montante.
3. Perde a condição de frequentador do LR o Cliente cuja ausência não seja justificada no prazo de 15 dias a contar do seu início ou que faltar, ainda que justificadamente, por períodos que excedam cinco meses no ano civil.
4. Nos casos previstos no número anterior, o Cliente é notificado da resolução do contrato de prestação dos serviços do LR com antecedência mínima de 30 dias e, querendo, vem a integrar a lista de espera.

Artigo 31.º

(Cessação da prestação de serviços por facto não imputável à APPDA-Lisboa)

1. O Cliente pode resolver unilateralmente o contrato mediante aviso prévio de, pelo menos, 30 dias, sendo responsável pelo pagamento das prestações vencidas até à data da cessação na medida em que o montante destas exceda o da caução prestada quando da admissão.
2. O contrato caduca por efeito da morte do Cliente, sendo devidas as prestações vencidas até à data em que esta ocorra, deduzidas do montante da caução.

Artigo 32.º

(Livro de Reclamações e Livro de Elogios/Sugestões)

1. O LR possui livro de reclamações, que pode ser encontrado em solicitado na Secretaria, na versão em papel, podendo ser usada a versão eletrónica, no endereço <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamacao>.
2. Na Secretaria estão também disponíveis impressos e caixa para elaboração e depósito de elogios ou sugestões, para o que também pode ser utilizado o endereço eletrónico <https://.livroreclamacoes.pt/inicio/elogio-sugestao>

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º (Alteração do Regulamento)

1. Sempre que proceda à alteração do presente Regulamento, a Direção da APPDA-Lisboa informará os Clientes/Responsáveis pelos Clientes por meio de circular afixada nas instalações e difundida por meios informáticos ou, quando não seja possível, por meio postal, com a antecedência de, pelo menos, 30 dias em relação à sua entrada em vigor.
2. Os Clientes podem pronunciar-se sobre o conteúdo da alteração, assistindo-lhes ainda o direito a resolverem o contrato, no caso de não aceitarem a nova regulamentação.
3. Qualquer alteração ao Regulamento é também comunicada à Tutela.

Artigo 34.º (Interpretação e integração de lacunas)

A interpretação das disposições do Regulamento, bem como a integração das suas lacunas, são da competência da Direção da APPDA-Lisboa, tendo em atenção a letra e o espírito das disposições legais e regulamentares que regem a atividade.

Artigo 35.º (Vigência)

As disposições do Regulamento vigoram até que, ou sejam revistas pela Direção e aprovadas pelos serviços do ISS, I.P., ou sejam derogadas por normas imperativamente aplicáveis.

ANEXO a que se refere o art. 15.º

Disposições do Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação conferida pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, na parte em que são pertinentes relativamente ao CAO.

1 – Âmbito

As presentes normas regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolvem respostas sociais e aplicam-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social e o Instituto da Segurança Social, I.P.

2- Comparticipação familiar

Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

3- Agregado familiar

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

- a) Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta ou na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou 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.

3.1.1- Para efeitos de composição do agregado familiar, são excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3.2...¹.....

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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou relação de trabalho que revista carácter temporário.

4. - Rendimentos do agregado familiar

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

- a) do trabalho dependente;
- b) do trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
- c) de pensões;
- d) de prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 11.3.4 e 11.3.5);
- e) bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) prediais;
- g) de capitais;
- h) outras fontes de rendimento, exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.

4.1.1 -Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado, é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

4.1.2 – Consideram-se rendimentos, para efeitos da alínea c) do n.º 4.1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3 – Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no art. 8.º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário

¹ Aplicável a ERPI – estrutura residencial para pessoas idosas

e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.3.1 – Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.1.3.2 – O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

4.1.4 – Consideram-se rendimentos de capitais os rendimentos definitos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4.1.5 – Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.2 – Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

5 – Despesas fixas do agregado familiar

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

- a) O valor das taxas e impostos necessários para formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

5.2 – Para além das despesas referidas em 5.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI² é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

5.3 – Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) c) e d) do n.º 5.1 podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6 – Cálculo para apuramento do montante de rendimento mensal *per capita* do agregado familiar

6.1 – O rendimento mensal per capita é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo: RC = rendimento *per capita* mensal; RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado); D = despesas mensais fixas; n = número de elementos do agregado familiar.

² ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

7 – Prova dos rendimentos e das despesas fixas

7.1 – A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

7.1.1 – Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao montante da comparticipação familiar máxima.

7.1.2 – A falta da entrega dos documentos referidos em 7.1 no prazo concedido para o efeito determina aplicação da comparticipação familiar máxima.

7.1.3 – A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

8 – Montante máximo da comparticipação familiar

8.1 – 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 ou outorgados entre as entidades representativas das instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.

8.2 - ³.....

8.3 – O custo médio real do utente é calculado em função 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.

9 – Redução da comparticipação familiar

9.1 – Há lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentada, exceda 15 dias seguidos.

9.2 – Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais de um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar, a estabelecer pela instituição, em regulamento interno.

9.3 - ... ⁴

10 – Revisão da comparticipação familiar

10.1 – As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil.

10.2 – Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, do rendimento *per capita* mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

11 – Apuramento do montante da comparticipação familiar por resposta social

11.1 - ⁵.....

11.2 - ⁶.....

11.3 – Outras respostas sociais

11.3-1 – Considerando o rendimento *per capita* do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre tal rendimento para apuramento da comparticipação familiar devida pelas respostas sociais constantes da tabela, de acordo com os serviços prestado, corresponde ao seguinte:

³ Aplicável a ERPI

⁴ Aplicável a Creches

⁵ Aplicável a Creches e Centros de Atividades de Tempos Livres

⁶ Aplicável a ERPI

Resposta social	Percentagem máxima do rendimento
Lar residencial (com frequência de CAO)	60%
CAO (utente de Lar Residencial)	A % a estabelecer deve ter em conta a aplicada no Lar Residencial, não podendo o somatório exceder 100%

11.3.2 – Para efeitos de comparticipação familiar em Lar Residencial consideram-se as normas constantes da presente orientação, 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 os rendimentos do utente.

11.3.3 – ⁷ ...

11.3.4 – ⁷ ...

11.3.5 – ⁷ ...

Aprovado pelo Instituto de Segurança Social em 02-11-2020

⁷ Aplicável a outras respostas sociais