



**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.

---

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO LAR RESIDENCIAL DA AJUDA

### 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 José Luís Garcia Rodrigues no Bairro do Alto da Ajuda em Lisboa, adiante designado por LR da Ajuda, cujo funcionamento é objecto de acordo de cooperação celebrado entre esta associação particular de solidariedade social e o Centro Distrital de Lisboa do Instituto de Segurança Social, I.P., em 31 de Novembro de 1994.

#### Artigo 2.º (Legislação aplicável)

Ao LR da Ajuda 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 169-A/2015, de 1 de julho e, especificamente, a Portaria n.º 59/2015, de 2 de março.

**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)

1. O LR 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
  - a) Promove estratégias de reforço da autoestima e da capacidade para organização das atividades da vida diária;
  - b) Promove ou mantém a funcionalidade e a autonomia dos residentes;
  - c) Atua em articulação com outras respostas sociais e educativas da APPDA-Lisboa na prossecução do projecto de vida dos residentes;
  - d) Promove a interacção com a família destes e a comunidade

**Artigo 5.º**  
(Serviços prestados e atividades desenvolvidas)

1. O LR da Ajuda 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 Ajuda seguem o disposto no Programa de Desenvolvimento Individual (PDI), elaborado 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 valências frequentadas pelo residente.

## CAPÍTULO II – ADMISSÃO DE CLIENTES

### Artigo 6.º (Procedimento de admissão)

1. A candidatura à admissão no LR, devidamente fundamentada, é apresentada por escrito pelo Cliente ou pelo seu Representante Legal.
2. O/a Diretor/a Coordenador/a aprecia a conformidade da candidatura aos requisitos para a admissão, precedendo audição do/a Diretor/a Pedagógico/a e, se necessário, do apoio social.
3. A admissão de Clientes é da competência da Direção que, verificada a conformidade da candidatura aos requisitos, delibera que se proceda à admissão do Cliente ou posiciona-o em lista de espera, consoante exista ou não vaga no LR e a vontade manifestada pelos Responsáveis.
4. A decisão é comunicada ao candidato nos trinta dias seguintes à apresentação da candidatura.



5. Caso o Cliente 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 Ajuda.
6. Devem integrar o processo individual do Cliente os seguintes documentos:
  - a) Cópia do documento de identificação e do cartão de contribuinte fiscal do Cliente e do Responsável ou representante legal;
  - b) Cópia do cartão de beneficiário da Segurança Social do Cliente e, sendo caso disso, do representante legal;
  - c) Cópia 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 a tutela ou curatela de maior de idade.
7. Em caso de admissão urgente, podem ser preteridos os trâmites referidos nos números anteriores e ser diferida a apresentação de documentos.
8. As admissões devem ser registadas em ficheiro próprio.

#### Artigo 7.º

##### (Requisitos e critérios de admissão)

1. São requisitos para admissão no LR da Ajuda:
  - 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 da família;
  - d) O/a Candidato/a ter condições físicas e psíquicas compatíveis com a residência numa unidade colectiva;
  - e) O/a candidato/a frequentar, ou a Escola de Ensino Especial, ou o Centro de Atividades Ocupacionais da APPDA-Lisboa;
  - 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 justificada.
3. Na admissão são tidos em conta:
  - a) A existência de vaga nas condições requeridas (residência feminina ou masculina, possibilidade de prestação de cuidados de saúde específicos, tempo de permanência, etc.)
  - b) A existência de situação de emergência familiar;
  - c) A data de entrada do Candidato na lista de espera;

**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 respectivas 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-Coordenador/a e 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 pelos Diretores referidos no n.º 1 e a integrar no processo individual.

### CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO

#### Artigo 11.º (Instalações)

1. O LR da Ajuda situa-se no perímetro das instalações da sede da associação, em edifício próprio composto por quatro unidades, com lotação entre 7 a 8 utentes, distribuídos por quarto individuais e duplos, unidades que estão dotadas de instalações sanitárias para clientes e colaboradores, zonas comuns para arrumação, descanso e lazer, cozinha para refeições rápidas e, ainda, gabinetes do/a Diretor/a dos Lares e do/a responsável de turno e sala da medicação.
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.
3. No mesmo perímetro encontram-se instalados outros edifícios onde funcionam a Escola de Ensino Especial, o Centro de Atividades Ocupacionais, os serviços de apoio médico-sanitário e psicológico, o serviço social, os serviços administrativos, o ginásio, a cozinha e o refeitório.
4. No perímetro acima referido encontram-se também a estufa, a lavandaria e ainda ampla zona arborizada de recreio, com circuito de manutenção, minigolfe e piscina.

#### Artigo 12.º (Períodos de funcionamento)

1. O LR da Ajuda funciona ininterruptamente todos os dias do ano.
2. Nos dias úteis, o Lar funciona em articulação com as restantes respostas da associação, entre as 17.30 horas e as 8.30 do dia seguinte.

### Artigo 13.º

#### (Visitas, saídas e reuniões)

1. As pessoas significativamente relacionadas com os Clientes têm direito a visitar as instalações, 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 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 nocturno 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 da Ajuda, 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)

1. Nos termos das disposições legais e regulamentares em vigor, bem como das orientações da Tutela, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é feito de acordo com o disposto nos números seguintes.
2. No cálculo é utilizada a fórmula  $RC = \frac{RAF/12-D}{N}$   
Sendo RC= rendimento *per capita*; RAF= rendimento líquido do agregado familiar (anual ou anualizado); D= despesas fixas (mensais) ; N= número de elementos do agregado familiar.
3. Para efeito do disposto no número anterior, consideram-se despesas mensais fixas:
  - a) O valor das taxas e impostos que determinam a formação do rendimento líquido, designadamente, o imposto sobre o rendimento e a taxa social única;
  - b) O valor de renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Os encargos médios mensais com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte público na zona de residência;
  - d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
4. As despesas referidas no número anterior são consideradas, no seu conjunto, até ao montante máximo da remuneração mínima mensal garantida.
5. Por agregado familiar do cliente entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.
6. Os Responsáveis pelos Clientes devem fornecer anualmente, dentro dos prazos fixados pela Direção, elementos atualizados, quer quanto à composição do agregado familiar, quer quanto aos seus encargos fixos e rendimentos, nomeadamente, quanto a estes, cópia da documentos necessários para a aplicação do disposto neste artigo, sem o que lhes será exigível o pagamento do montante mais elevado em vigor na instituição.
7. A participação familiar máxima em cada ano tem como limite o custo médio real do utente do LR no ano anterior.

#### 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 vence, 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, directa ou indirectamente, o apoio médico e paramédico supletivo aos Clientes;
  - b) Promover, em colaboração com Universidades, Hospitais ou outras Instituições, a investigação científica de aspectos 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, Directores, 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 acções de carácter pedagógico;
  - b) Realizar consultas de diagnóstico e caracterização, incluindo as prévias à admissão de Clientes;
  - c) Realizar acções de acompanhamento, designadamente, quando do acolhimento.

**Artigo 20.º**  
(Serviço de refeições)

1. Sem prejuízo de reforços alimentares intermédios que se revelem necessários, a Associação fornece aos Clientes, em regime diurno, na frequência de EEE e CAO, duas refeições completas (almoço e lanche), às quais acrescem, para os residentes no LR, outras duas refeições completas (pequeno almoço e jantar).
2. A alimentação a fornecer aos Clientes, nas diversas modalidades a que têm direito, pode ser assegurada directamente pela Associação ou, no todo ou em parte, por empresa contratada para tal fim.
3. As refeições principais (almoço e jantar) são servidas, habitualmente, em regime de turnos.
4. Mediante comunicação à Secretaria com a antecedência mínima de 24 horas e pagamento do preço convencionado, que deverá ser afixado para conhecimento geral, podem almoçar na Associação os Responsáveis que desejem estabelecer contacto mais próximo com a vida na instituição.
5. As ementas são afixadas no início de cada semana e na sua elaboração devem ser consideradas as necessidades especiais dos Clientes.

6. 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 actividade são contratados pela Direcção mediante a celebração de contrato de trabalho ou de contrato de prestação de serviços, consoante o enquadramento legal da sua situação profissional.
2. A Direcção 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 actividade.
3. A Direcção, após consulta ao Director/a-Coordenador/a e ao Director/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 nos seus Centros.
4. O quadro de pessoal da APPDA-Lisboa reflecte a situação dos recursos humanos, em número, formação e conteúdo funcional adequados ao exercício da actividade, 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 colectiva 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**  
(Direcção Técnica)

1. O LR da Ajuda é dirigido pelo/a um/a Director/a dos Lares, que articula com o/a Director/a-Coordenador/a, o/a qual assegura a articulação com as demais valências e com os serviços comuns.
2. Qualquer dos Directores 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 Directores, respectiva formação e conteúdo funcional.
4. Compete ao Director/a dos Lares:
  - a) Assegurar a direcção do LR, programando as actividades 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 acções de formação, tendo em conta o respectivo conteúdo funcional.

**Artigo 24.º**  
(Actuação 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 objecto de acções 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 objecto 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 objecto 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 correcta 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 respectivas 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 Tutor 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 Direcção ou pelos Directores;
  - 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 respectivos 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 Direcção autorizar que os Responsáveis forneçam peças para uso dos Clientes, as quais devem ser devidamente identificadas e inventariadas.
2. No acto 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 actividades desenvolvidas, mormente as actividades desportivas.
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 actualizado 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 acto 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 objecto de revisão anual ou, também, 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 aos Directores, não dê origem a interrupção do pagamento das participações mensais, ressalvando-se a redução a que houver lugar por força 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)

O LR da Ajuda possui livro de reclamações, que pode ser solicitado nas suas instalações ou na Secretaria.

### CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

#### Artigo 33.º

##### (Alteração do Regulamento)

1. Sempre que proceda à alteração do presente Regulamento, a Direcção 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, caso não aceitem 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 Direcção da APPDA-Lisboa, tendo em atenção a letra e o espírito das disposições legais e regulamentares que regem a actividade.

#### Artigo 35.º

##### (Vigência)

1. O presente Regulamento entra em vigor em 1 de Julho de 2015
2. As disposições do Regulamento vigoram até que sejam revistas pela Direcção ou sejam derrogadas por normas imperativamente aplicáveis.