



Reglamento Interno

Lar Residencial 2



CERCIAG

Regulamento Interno – Lar Residencial 2

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Artigo 1º Âmbito de Aplicação	3
Artigo 2º Legislação Aplicável	3
Artigo 3º Objectivos do Regulamento	3
Artigo 4º Destinatários/as e Objectivos da Resposta	4
Artigo 5º Modalidades de Acolhimento e Actividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS APOIADAS	5
Artigo 6º Condições de Admissão	5
Artigo 7º Inscrição/Candidatura	5
Artigo 8º Critérios de Admissão	6
Artigo 9º Lista de Espera	6
Artigo 10º Admissão	7
Artigo 11º Acolhimento de Novas Pessoas Apoiadas	7
Artigo 12º Processo Individual e Processo Clínico	8
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	9
Artigo 13º Instalações	9
Artigo 14º Horários de funcionamento	9
Artigo 15º Pagamento de Mensalidades	10
Artigo 16º Tabela de Participações Mensais	10
Artigo 17º Serviços Prestados/Actividades	13
Artigo 18º Quadro de Pessoal	15
Artigo 19º Direcção Técnica	15
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES	16
Artigo 20º Direitos e Deveres das Pessoas Apoiadas	16
Artigo 21º Direitos e Deveres das Pessoas Significativas/Representante Legal	17
Artigo 22º Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)	17
Artigo 23º Direitos e Deveres dos/as Trabalhadores/as	18
Artigo 24º Formas de Participação	18
Artigo 25º Contrato Prestação de Serviços	19
Artigo 26º Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa da Pessoa Apoiada	19
Artigo 27º Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora	19
Artigo 28º Regulamento Geral de Protecção de Dados	19
CAPÍTULO V PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA	20
Artigo 29º Acidentes e Doenças Súbitas	20
Artigo 30º Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	20
CAPÍTULO VI SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES	20
Artigo 31º Livro de Reclamações	20
Artigo 32º Sistema Interno de Sugestões e Reclamações	21
CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS	21
Artigo 33º Resolução de Conflitos/Litígios	21
Artigo 34º Foro Competente	21
Artigo 35º Alterações ao Presente Regulamento	21
Artigo 36º Integração de Lacunas	21
Artigo 37º Disposições Complementares	22
Artigo 38º Entrada em Vigor	22



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 1º
Âmbito de Aplicação**

A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Águeda, CRL., designada por CERCIAG, com acordo de cooperação para a resposta social de LAR RESIDENCIAL 2 celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 27 de Agosto de 2004, pertencente à Cooperativa de Solidariedade Social CERCIAG, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social desde 1999.

O imóvel destinado à operacionalização dos objectivos do Lar Residencial está implementado numa estrutura na comunidade, sito na Rua 25 de Abril, n.º 13, 2º Direito, 3750-101 Águeda, com uma capacidade de resposta no âmbito do presente acordo para 6 pessoas, rege-se pelos seguintes artigos.

**Artigo 2º
Legislação Aplicável**

O Lar Residencial 2 (LR2) enquadra-se num dos Departamentos da CERCIAG, e constitui uma resposta social de acolhimento/colocação permanente ou temporário de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar, regendo-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de Fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, na sua actual redacção (Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho);
- c) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, republicado pelo Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro e alterado pelo Decreto lei n.º 136/2023, de 29 Dezembro;
- d) Decreto-lei n.º 120/2015, de 30 Junho;
- e) Portaria n.º 59/2015, de 2 Março;
- f) Compromisso de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação.

**Artigo 3º
Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos das pessoas apoiadas e demais pessoas interessadas;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de LAR RESIDENCIAL;
- c) Promover a participação activa das pessoas apoiadas, significativas ou representantes legais ao nível da gestão da resposta social.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 4º

Destinatários/as e Objectivos da Resposta

O Lar Residencial (LR2) é uma estrutura de apoio que visa contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas com deficiência e incapacidade, de idade igual ou superior a 16 anos, que reúnam as seguintes condições:

- a) Frequentem estabelecimentos de ensino, de formação profissional, Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão ou se encontrem enquadrados em programas ou projectos, em localidades fora da sua área de residência;
- b) Cujas famílias não as possam acolher;
- c) Se encontrem em situação de isolamento e sem retaguarda familiar;
- d) Cujas famílias necessitem de apoio, designadamente em caso de doença ou necessidade de descanso.

O Lar Residencial pode, ainda, admitir temporariamente e com carácter de excepção, pessoas com idade inferior a 16 anos, em situação de emergência, devidamente justificada, e quando se encontrem esgotadas as possibilidades de encaminhamento para outras respostas sociais mais adequadas.

O objectivo geral do Lar Residencial consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados em ambiente residencial, suprimindo necessidades básicas e/ou actividades instrumentais de vida diária.

São objectivos específicos:

- a) Promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades específicas das pessoas apoiadas;
- b) Promover estratégias de reforço da auto-estima pessoal e da capacidade para a organização das actividades de vida diária;
- c) Prestar apoio na integração em Centros de Actividades e Capacitação para a Inclusão ou na formação profissional especial;
- d) Promover ou manter a funcionalidade e a autonomia do/a residente;
- e) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projecto de vida dos/as residentes;
- f) Privilegiar a interacção com a família e com a comunidade, no sentido da respectiva integração social.

Artigo 5º

Modalidades de Acolhimento e Actividades Desenvolvidas

O acolhimento/colocação em Lar Residencial pode compreender duas vertentes:

- a) O Acolhimento/Colocação Permanente: estadia por períodos de tempo indeterminados e consequentemente usufruto dos serviços disponíveis;
- b) O Acolhimento/Colocação Temporária: permanência e usufruto dos serviços prestados por períodos de tempo determinados e previamente estipulados, de acordo com o número de solicitações, necessidades e vagas existentes.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

O desenvolvimento das actividades/serviços é efectuado de acordo com as orientações, estratégias e níveis de desempenho definidos pelo Conselho de Administração e identificados no Plano Anual de Actividades do Departamento e, a um nível individualizado, no Plano Individual. Este prevê os serviços e áreas de intervenção disponibilizadas, de que a pessoa apoiada irá beneficiar, tendo como objectivos responder às suas necessidades e expectativas, assim como às das pessoas significativas, maximizando os seus potenciais, através das seguintes actividades:

- a) Refeições;
- b) Cuidados de Higiene e Imagem;
- c) Cuidados de Saúde e Administração Terapêutica;
- d) Tratamento de Roupas;
- e) Acompanhamento ao exterior e apoio na aquisição de bens e serviços;
- f) Actividades de Animação e Inclusão.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS APOIADAS

Artigo 6º
Condições de Admissão

São condições de admissão no LAR RESIDENCIAL (LR2) da CERCIAG:

- a) Ter idade igual ou superior a 16 anos;
- b) Apresentar deficiência intelectual ou multideficiência;
- c) Frequentar no período diurno outras estruturas de apoio, nomeadamente Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão;
- d) Pessoas com idade inferior a 16 anos em situação emergência, devidamente justificada.

Artigo 7º
Inscrição/Candidatura

As pessoas candidatas, significativas ou representantes legais podem formalizar a candidatura presencialmente, junto dos serviços administrativos da CERCIAG (de segunda a sexta-feira entre as 09:00 e as 17:30), via correio normal ou via Internet (correio electrónico ou a disponibilizada na página de Internet da CERCIAG), preenchendo, para o efeito, o impresso CERCIAG_11 – Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do processo da pessoa apoiada.

No momento da aceitação da inscrição, durante o contacto presencial, será preenchida a ficha de avaliação inicial de requisitos (impresso CERCIAG_72), com o objectivo de avaliar o cumprimento dos requisitos de admissibilidade. Quando a ficha é recepcionada por outra via, será posteriormente efectuado contacto com a pessoa candidata, significativa/representante legal, podendo ser solicitada a apresentação de documentos probatórios.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 8º

Crítérios de Admissão

Serão ponderados os seguintes critérios de admissibilidade no LAR RESIDENCIAL 2:

Crítérios	Grau de Ponderação %			Factores de Ponderação		
	1º	2º	3º	1º	2º	3º
Situação socioeconómica	20	15	5	Precária	Desfavorecida	Não desfavorecida
A verificação da existência de uma deficiência grave, temporária ou permanente, que não permita a frequência/exercício de uma actividade formativa ou profissional	15	10	8	Profundo	Severo	Moderado
Grau de dependência	15	10	5	Grande Dependente	Dependente	Pequeno Dependente
Situação de emergência social	15	15	15	Violência Física, Psicológica e/ou Sexual		
Capacidade da rede de apoio	10	8	5	Sem acolhimento de família/pessoas cuidadoras e sem cuidados básicos	Acolhimento de família/ pessoas cuidadoras sem cuidados básicos	Com acolhimento e cuidados básicos
Situação de isolamento social	10	8	5	Isolamento social grave	Isolamento social moderado	Integrado socialmente
Concelho de residência	5	5	5	Concelhos de Abrangência da CERCIAG (Águeda, Anadia, Oliveira do Bairro, Albergaria-a-Velha e Sever do Vouga)		
Frequência de outros serviços da CERCIAG	10	3		Departamento de Actividades Ocupacionais	Sem frequência noutros serviços	

Artigo 9º

Lista de Espera

No caso das pessoas candidatas que reúnem os critérios de admissibilidade, mas não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, ficarão automaticamente inscritas em lista de espera, sendo-lhes comunicado por escrito, no prazo de 5 dias, a posição em que se encontram.

É ainda solicitado que devem manifestar anualmente à organização, a sua vontade em permanecer em lista de espera. Devem ainda comunicar alterações que possam priorizar ou inviabilizar o processo de candidatura.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

**Artigo 10º
Admissão**

Formalizada a candidatura, a mesma é analisada pelo/a Director/a Técnico/a da resposta social, a quem compete aferir as condições de admissibilidade e elaborar proposta de admissão. Esta proposta será submetida à decisão do/a Director/a Geral da CERCIAG.

Após a abertura de vaga e aprovação da admissão, a resposta social deve informar por escrito o/a candidato/a e, no prazo de 10 dias, proceder à sua admissão e abertura do processo individual.

Para efeitos de admissão, o/a candidato/a deverá fazer provas das informações prestadas no processo de candidatura, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade / Cartão de Cidadão da pessoa candidata e representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte da pessoa candidata e representante legal, quando necessário;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social da pessoa candidata e representante legal, quando necessário;
- d) Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que a pessoa apoiada pertença;
- e) Boletim de vacinas actualizado e relatório médico, comprovativo da situação clínica e de incapacidade da pessoa apoiada;
- f) Guia terapêutico actualizado pelo/a médico/a assistente ou outro/a profissional de saúde;
- g) Certificado de Incapacidade (atestado multusos);
- h) Comprovativo dos rendimentos e das despesas da pessoa apoiada e/ou do agregado familiar, para efeitos de cálculos de mensalidade;
- i) Declaração de consentimento assinada pela pessoa apoiada ou representante legal, para efeitos de tratamento de dados pessoais ao abrigo do Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD).

A admissão do/a candidato/a formaliza-se com a celebração de Contrato de Prestação de Serviços, onde se encontram reflectidas as expectativas, direitos e deveres de ambas as partes.

A pessoa apoiada/representante legal tem ainda o direito de rescindir o contrato estabelecido com a CERCIAG, sempre que considere que esta já não satisfaz/responde às suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais.

**Artigo 11º
Acolhimento de Novas Pessoas Apoiadas**

O período de acolhimento, terá uma duração mínima de 1 mês, podendo ser prolongado até um máximo de 4 meses. Se, durante este período, a pessoa não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando as manifestações e factores que conduziram à sua inadaptação; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objectivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à CERCIAG, quer à pessoa apoiada/responsável legal de rescindir o contrato.

O período e acolhimento respeita as seguintes diligências:

- a) Apresentação das instalações à pessoa apoiada, pessoas significativas/representante legal;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- b) Apresentação da equipa de acção directa e da equipa técnica;
- c) Apresentação do Regulamento Interno;
- d) Esclarecimento sobre as regras de funcionamento da resposta social LAR RESIDENCIAL;
- e) Elaboração da lista de bens da pessoa apoiada;
- f) Avaliação das necessidades e expectativas da pessoa apoiada;
- g) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados/actividades;
- h) Recolha de dados/Informação de avaliação diagnóstica;
- i) Esclarecimento sobre os direitos e deveres de ambas as partes;
- j) Elaboração de programa e relatório de acolhimento.

Durante o acolhimento é informado que a pessoa apoiada poderá ter em seu poder bens pessoais (além dos estritamente necessários e de uso diário), devendo ser elaborada lista dos mesmos e assinada aquando do seu ingresso na organização, não podendo a organização ser responsável pelo seu extravio ou danificação. No caso de entrega de fundo-maneio, este será guardado no cofre da organização e gerido para/ou com a pessoa apoiada.

Nos casos de serem as próprias pessoas apoiadas a gerirem o seu dinheiro de bolso, a organização não se responsabiliza pela sua má utilização ou desvio.

Artigo 12º

Processo Individual e Processo Clínico

O processo individual e o processo clínico da pessoa apoiada encontram-se em local próprio, identificado e numerado, de fácil acesso à coordenação e equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

O Processo Individual é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição;
- b) Documentos de identificação da pessoa apoiada e representante legal;
- c) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
- d) Ficha de admissão;
- e) Contrato de prestação de serviços;
- f) Declaração de Consentimento (RGPD);
- g) Ficha de cálculo de comparticipação familiar e documentos comprovativos de rendimentos e despesas;
- h) Dados de identificação, endereço e contactos de pessoa(s) de referência da pessoa apoiada;
- i) Fichas de avaliação diagnóstica;
- j) Programa e relatório de acolhimento;
- k) Avaliações complementares;
- l) Plano Individual e respectivas avaliações e revisões;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- m) Registos da prestação de serviços;
- n) Registos de acompanhamento técnico e ocorrências de situações anómalas;
- o) Mapa de registo de assiduidade;
- p) Correspondência;
- q) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação (ficha de actualização de dados da pessoa apoiada);
- r) Outros elementos considerados relevantes.

As informações clínicas encontram-se em dossier próprio constituído por:

- a) Identificação da pessoa apoiada e representante legal;
- b) Cópia de documentos de identificação e boletim de vacinas;
- c) Identificação de profissionais de saúde que acompanham a pessoa apoiada e respectivos contactos;
- d) Ficha de informação clínica e atestado de incapacidade;
- e) Registos/ relatórios de consultas médicas ou outros acompanhamentos clínicos;
- f) Meios complementares de diagnóstico;
- g) Registos de administração terapêutica.

A informação constante do processo individual e no processo clínico é do conhecimento da pessoa apoiada e representante legal.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 13º

Instalações

O LAR RESIDENCIAL 2 (LR2) está sedado na Rua 25 de Abril, nº 13, 2º Direito, 3750-101 Águeda é composto por:

- a) 3 Quartos;
- b) 2 Instalações sanitárias;
- c) 1 Sala de convívio e jantar;
- d) 1 Cozinha;
- e) 1 Despensa.

Artigo 14º

Horários de funcionamento

O LAR RESIDENCIAL 2 (LR2) funciona por ano civil e têm dois períodos de funcionamento distintos:



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Período de funcionamento excepcional: respeita aos feriados e fins-de-semana, que corresponde a uma carga horária de 24 horas/dia e que ocorre em função das necessidades das famílias/pessoas significativas.

Período de funcionamento regular: respeita ao funcionamento semanal de 2^a a 6^a feira com início às 17h:00m e fim às 08h:30m do dia seguinte.

As actividades básicas da vida diária (alimentação e higiene pessoal) funcionam em horários não pré-definidos, respeitando as necessidades e ritmos de cada pessoa apoiada (intervenção individualizada).

Nos dias úteis entre as 8h00 e as 17h00, e sempre que as condições de saúde o permitam, as pessoas apoiadas encontram-se a frequentar outras respostas internas da organização nomeadamente o Centro de Actividades e Capacitação para a Inclusão (CACI).

São livremente facultadas as visitas de familiares e amigos/as às pessoas apoiadas, desde que devidamente autorizadas pelo/a representante legal, em horário previamente estipulado e afixado, que não prejudique o normal funcionamento dos Lares Residenciais.

O/A Director/a Técnico/a da resposta encontra-se disponível para atendimento presencial e telefónico, nos 5 dias da semana, das 9h00 às 17h00 e, em caso de necessidade e/ou emergência, nos restantes períodos de tempo.

Artigo 15º Pagamento de Mensalidades

O pagamento dos serviços prestados deverá ser efectuado, impreterivelmente, até ao dia 8 do mês subsequente ao da respectiva prestação.

O pagamento da participação é efectuado nos Serviços Administrativos da CERCIAG, através de cheque, numerário, ou multibanco, das 9h00 às 17h30, nos dias úteis; ou ainda por transferência bancária para a conta PT50 0035 2005 00022106930 74.

Artigo 16º Tabela de Participações Mensais

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

A capitação devida pela frequência do Lar Residencial, é determinada pelo cálculo de apuramento do montante do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, de acordo com o anexo à Portaria 2018-D/2019, que regulamenta as participações familiares devidas pela utilização dos Serviços e Equipamentos Sociais. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo:

RC = rendimento *per capita* mensal;

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = despesas mensais fixas;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

N = número de elementos do agregado familiar.

A percentagem **máxima** a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, corresponde ao seguinte:

Resposta Social	% Máxima a Aplicar
Lar Residencial (sem frequência de CACI)	90%
Lar Residencial (com frequência de CACI)	60%

Às pessoas apoiadas que usufruam das duas respostas sociais será aplicada uma percentagem máxima de 60% para o Lar Residencial e uma percentagem máxima de 40% para o CACI sobre o valor *per capita* apurado.

Cabe ao Conselho de Administração da CERCIAG definir anualmente qual a percentagem a aplicar por resposta social desde que não ultrapasse a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento *per capita*, estabelecida pela Portaria 2018-D/2019, até ao limite do valor definido como comparticipação familiar máxima, para o ano.

Pode o Conselho de Administração definir ainda, percentagens diferentes consoante as pessoas tenham sido admitidas antes ou depois da publicação da Portaria 2018-D/2019.

Não estão estabelecidos valores mínimos de comparticipação familiar.

Agregado Familiar

Para as pessoas apoiadas a frequentar a resposta de Lar Residencial, no cálculo do rendimento *per capita* são considerados apenas os rendimentos da pessoa apoiada.

Para efeitos de determinação do montante de rendimentos, consideram-se os seguintes:

- ▶ Pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, rendas temporárias ou vitalícias, prestações pagas por companhias de seguro, fundos de pensões e pensões de alimentos);
- ▶ Prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- ▶ 80% do montante da Prestação Social para a Inclusão;
- ▶ Valores Prediais (rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos);
- ▶ Valores Capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros);
- ▶ Outros rendimentos.

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- ▶ O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- ▶ O valor da renda de casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria permanente;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- ▶ Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- ▶ As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- ▶ As participações em Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) de elementos do agregado familiar;
- ▶ Outras despesas que a equipa considere indispensáveis à manutenção da qualidade de vida das pessoas apoiadas.

Nos casos em que o total das despesas, com habitação, transportes e saúde, seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), contabiliza-se o valor real das despesas. Quando o valor ultrapassar esse limite, será considerado o montante equivalente à Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG).

- a) Em caso de alteração à tabela em vigor, as pessoas apoiadas e representantes legais serão informados por escrito, no prazo máximo de 30 dias;
- b) Nas situações em que sejam solicitados outros apoios e/ou fornecimento de produtos não previstos nas participações mensais, pode o Conselho de Administração fixar tabela de preços e dela dar conhecimento às pessoas apoiadas e representantes legais;
- c) Será definida anualmente pelo Conselho de Administração qual o valor da participação familiar máxima, tendo por referência o custo médio real da pessoa apoiada por serviço, sendo este valor calculado em função das despesas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, actualizado de acordo com o índice de inflação e do número de pessoas apoiadas que frequentaram a resposta social nesse ano.

Haverá lugar a uma redução na prestação familiar:

- d) De 10% - Quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;
- e) De 10% - Sempre que se verifique a frequência no mesmo estabelecimento, por mais do que um elemento do agregado familiar;
- f) Quando, por motivos de saúde com internamento, ou férias com a família, a pessoa apoiada se encontre impedida de frequentar a resposta social, poderá haver lugar a redução na prestação familiar superior ao previsto na alínea d), desde que devidamente fundamentada pelo/a técnico/a de acompanhamento e/ou Director/a Técnico/a da resposta social.

As participações são objecto de revisão anual, ou sempre que ocorram alterações na situação do agregado. Para o efeito, serão solicitadas a declaração de IRS e respectiva nota de liquidação entre outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.

A não apresentação dos mesmos resulta na aplicação do montante máximo da participação familiar estabelecida pelo Conselho de Administração, nos termos da alínea c).



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 17º
Serviços Prestados/Actividades

Refeições

A pessoa apoiada que siga alguma dieta prescrita por profissional de saúde deve apresentar, na admissão, uma declaração, na qual a dieta deve aparecer discriminada.

O Lar Residencial assegura para todas as pessoas apoiadas uma alimentação adequada às suas necessidades, segundo o seu estado de saúde e cuidados médicos prescritos, em conjugação e, na medida do possível, com os hábitos alimentares anteriores à entrada para o Lar Residencial.

As ementas são elaboradas por nutricionista e afixadas em local visível.

As refeições são servidas na cozinha ou sala de jantar, consoante sejam refeições principais ou lanches.

Cuidados de Higiene e Imagem

O serviço de higiene e imagem baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente consoante as necessidades individuais de cada pessoa apoiada.

Este serviço é prestado de modo a assegurar a identidade, hábitos e modos de vida, privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade das pessoas apoiadas.

Cuidados de Saúde e Administração Terapêutica

A CERCIAG dispõe de profissionais de saúde que acompanham as situações clínicas das pessoas apoiadas, fazendo a articulação com os/as demais intervenientes (médicos/as assistentes, e/ou de especialidades, outras equipas técnicas, trabalhadores/as e pessoas significativas).

São ainda responsáveis pela gestão da medicação e controlo do registo de administração terapêutica.

A administração terapêutica, tem por base as seguintes orientações:

- a) A administração de medicação e outras formas de tratamento (ex. cremes, gotas, etc.) na CERCIAG, só será efectuada se acompanhada da respectiva receita/declaração médica ou outro documento clínico válido, e/ou mediante autorização das pessoas significativas/representante legal;
- b) Qualquer alteração da medicação deverá ser imediatamente comunicada nos mesmos termos;
- c) Em caso de doença súbita acompanhada de estado febril, é necessária autorização das pessoas significativas/representante legal para administração da respectiva medicação antipirética (impresso CERCIAG_195) ou accionado o Protocolo de Actuação Situações Clínicas, validado por profissional de saúde da organização;
- d) Deverá ser comunicada à organização toda a medicação que a pessoa apoiada toma;
- e) Por questões de segurança, a medicação deve ser entregue a um elemento da equipa técnica da resposta social, na respectiva embalagem.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Tratamento de Roupas

No âmbito do acolhimento residencial, é garantido às pessoas apoiadas o tratamento de roupas de uso pessoal, bem como das roupas inerentes à prestação dos serviços, na lavandaria da organização comum a outras respostas.

O tratamento de roupas implica a sua marcação de acordo com o esquema numérico existente e do conhecimento de toda a equipa afecta à resposta social. Sempre que sejam entregues novas roupas, quer pela pessoa apoiada quer pelas famílias, estas carecem de marcação prévia ao seu tratamento.

As roupas usadas e com sinais de desgaste só podem ser descartadas/recicladas com autorização da pessoa apoiada e/ou pessoas significativas/representante legal.

As roupas que necessitem de arranjos que a CERCIAG não consiga assegurar, devem as pessoas significativas/representantes legais providenciar o respectivo arranjo.

Para além dos serviços inerentes ao acolhimento, são ainda asseguradas outras actividades, que se encontram operacionalizadas nos Planos Individuais das pessoas apoiadas, nomeadamente:

Acompanhamento ao exterior e apoio na aquisição de bens e serviços

As actividades de acompanhamento ao exterior ou apoio na aquisição de bens e serviços podem ser asseguradas pela equipa do Lar Residencial, desde que haja disponibilidade de transporte e que não prejudique o normal funcionamento da resposta.

Os acompanhamentos ao exterior nas áreas da saúde que não resultem de uma situação de emergência/ocorrência verificada no Lar Residencial, nomeadamente acompanhamento a consultas de rotina e de especialidade, exames médicos, entre outros actos clínicos, deverão ser assegurados pelas pessoas significativas/representante legal. Esta condição aplica-se também no acompanhamento das pessoas apoiadas a diferentes serviços, salvaguardando os princípios previstos no Regulamento Geral de Protecção de Dados (RGPD), não obstante os termos internos aplicáveis previstos no respectivo Processo e Procedimento.

Actividades de Animação e Inclusão

Actividades diferenciadas e diversificadas, podem realizar-se no Lar Residencial, noutros espaços da CERCIAG ou na Comunidade.

As actividades de animação e inclusão são programadas tendo por base as fontes recolhidas quer por observação das rotinas de funcionamento, quer pela recolha de testemunhos dos gostos e interesses das pessoas apoiadas, como também pela oferta de actividades existentes no meio local.

São ainda dinamizadas internamente, diversas actividades para trabalhar a capacidade funcional, direccionadas para diferentes níveis de autonomia, de acordo com a população residente no Lar Residencial.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 18º
Quadro de Pessoal

O Conselho de Administração delega funções no/a Director/a Geral, que supervisiona a Direcção Técnica e respectivas Equipas Técnicas.

Todos/as os/as trabalhadores/as têm requisitos e competências definidos em perfil funcional e adequados ao exercício das funções.

O quadro de profissionais afecto à resposta social encontra-se afixado e disponível para consulta no Lar Residencial. Este indica o nome, categoria funcional e respectiva afectação, respeitando o acordo de cooperação e a legislação em vigor.

Encontra-se ainda afixado o organograma da resposta onde constam apenas os recursos humanos com intervenção directa nomeadamente:

- a) Director/a Técnico/a (comum a outras respostas);
- b) Assistente Social (comum a outras respostas);
- c) Psicólogo/a (comum a outras respostas);
- d) Enfermeiro/a (comum a outras respostas);
- e) Ajudantes de Acção Directa;
- f) Animador/a sociocultural (fim-de-semana);
- g) Auxiliares de Serviços Gerais.

Artigo 19º
Direcção Técnica

A Direcção Técnica do LAR RESIDENCIAL compete a um/a técnico/a, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir a resposta, sendo responsável, perante o Conselho de Administração, pelo funcionamento geral do mesmo.

O/A Director/a Técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por outro elemento técnico a definir pelo Conselho de Administração.

São funções do/a Director/a Técnico/a:

- a) Dirigir a resposta, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das actividades;
- b) Garantir o estudo da situação da pessoa apoiada e a elaboração do respectivo plano individual;
- c) Garantir ao/à utilizador/a o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos à resposta;
- e) Sensibilizar a equipa face à problemática das pessoas com deficiência e promover a sua formação;
- f) Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- g) Reportar ao/à Director/a Geral todas as situações que exijam outro tipo de intervenção e decisão;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- h) Elaborar, executar e avaliar os planos de prestação de cuidados (Planos Individuais);
- i) Supervisionar as restantes actividades relativas ao funcionamento desta resposta social;
- j) Promover a articulação com outros serviços da comunidade e pessoas significativas/representante legal.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Artigo 20º Direitos e Deveres das Pessoas Apoiadas

Pessoa Apoiada é a pessoa que celebra com a CERCIAG um contrato de prestação de serviços, para frequência de uma ou mais respostas e para o qual é elaborado um Plano Individual, tendo em vista a promoção da sua qualidade de vida.

A promoção e a defesa dos direitos das pessoas apoiadas, são valores considerados fundamentais pela CERCIAG, numa perspectiva de desenvolvimento e melhoria contínua da sua intervenção institucional.

Direitos

- a) Receber serviços com respeito pela sua dignidade, em tempo útil e adequado;
- b) Ser informado/a e esclarecido/a sobre o leque de recursos e serviços disponíveis na organização;
- c) Dar ou receber o seu consentimento livre e esclarecido;
- d) Expressar livremente a sua opinião sobre os serviços prestados e os recursos disponibilizados;
- e) Ver respeitada a sua privacidade e a confidencialidade dos seus dados;
- f) Apresentar sugestões e reclamações e obter resposta às mesmas;
- g) Ser respeitado/a nas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

Deveres

- a) Zelar pelo seu estado de saúde física e psíquica;
- b) Respeitar e tratar com dignidade as outras pessoas apoiadas e profissionais da organização;
- c) Participar activa e responsabilmente no seu processo de reabilitação;
- d) Adoptar um comportamento adequado dentro das instalações, nos meios de transporte e em todas as actividades promovidas pela organização;
- e) Manter em bom estado de conservação as instalações, equipamentos e materiais disponibilizados;
- f) Respeitar e cumprir as regras e normas de funcionamento da organização;
- g) Cooperar na redução de gastos desnecessários;
- h) Quando aplicável, pagar os encargos que derivam da prestação de serviços, previamente acordados entre os/as intervenientes.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 21º

Direitos e Deveres das Pessoas Significativas/Representante Legal

Considera-se, para o efeito do presente regulamento, pessoas significativas: familiares, representantes legais e cuidadores/as sem vínculo familiar ou legal.

A pessoa significativa, na ausência do/a representante legal, é responsável pela pessoa apoiada perante a CERCIAG, assumindo por ele/a todas as condições a que o contrato e o presente Regulamento obrigam, nos termos definidos nos artigos 464º e 465º do Código Civil Português, para a Gestão de Negócios.

Direitos

- a) Receber informação geral acerca das actividades e serviços prestados à pessoa apoiada;
- b) Receber informação específica com possibilidade de consulta do processo individual da pessoa apoiada;
- c) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual, bem como na sua avaliação/revisão;
- d) Expressar livremente a sua opinião, com possibilidade de apresentar sugestões e/ou reclamações;
- e) Receber, em caso de cessação de contrato, todos os pertences da pessoa apoiada.

Deveres

- a) Respeitar e cumprir com as regras e normas de funcionamento da Organização;
- b) Gerir com responsabilidade, os rendimentos da pessoa apoiada e pagar atempadamente os serviços;
- c) Informar acerca do estado de saúde, hábitos e gostos da pessoa apoiada;
- d) Respeitar e tratar com dignidade todas as pessoas que trabalham na organização;
- e) Levantar, em caso de cessação de contrato, no prazo máximo de 60 dias, os pertences da pessoa apoiada.

No caso de pessoa apoiada maior em situação de incapacidade, ninguém pode decidir sobre os seus interesses sem que tenha poderes para tal, juridicamente reconhecidos. Em consequência, é um dever dos/as progenitores/as, diligenciar no sentido da possibilidade de nomeação de um/a representante legal, de acordo com o disposto nos artigos 142º a 156º Código Civil Português.

Artigo 22º

Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Serviço (CERCIAG)

Direitos

- a) A lealdade e respeito por parte das pessoas apoiadas, significativas/representante legal;
- b) Exigir o cumprimento do presente regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

Deveres

- a) Reconhecer a importância da autonomia e autodeterminação para cada uma das pessoas com deficiência e/ou incapacidades, incluindo a liberdade de fazerem as suas próprias escolhas;



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

- b) Respeitar o direito à diferença e promover a equidade de tratamento;
- c) Respeitar o direito à privacidade da pessoa apoiada, preservando toda a informação de carácter confidencial, nos termos da lei;
- d) Guardar sigilo relativamente a todos os factos de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas;
- e) Observar absoluta reserva e confidencialidade relativamente à informação pessoal das pessoas apoiadas e dos serviços que lhes são prestados;
- f) Prevenir o abuso físico, mental e/ou financeiro das pessoas apoiadas, designadamente a utilização de trabalho forçado e infantil;
- g) Recusar a discriminação ilegal de qualquer tipo nas relações laborais e promover a diversidade no local de trabalho;
- h) Desenvolver condições de trabalho flexíveis de forma a promover o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional;
- i) Todas as práticas, políticas e procedimentos laborais devem ser orientados no sentido de impedir a discriminação e o tratamento diferenciado em função da raça, género, orientação sexual, credo, estado civil, deficiência, origem étnica ou social.

Artigo 23º

Direitos e Deveres dos/as Trabalhadores/as

Os direitos e deveres dos/as trabalhadores/as estão consignados na Lei Geral do Trabalho e no Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG.

Artigo 24º

Formas de Participação

A CERCIAG tem instituído um conjunto de acções que promovem a participação das pessoas apoiadas e significativas e outros/as *stakeholders* através de:

- a) Eventos institucionais internos e externos, reclamações/sugestões e avaliação da satisfação (anual e mensal);
- b) Avaliação diagnóstica com identificação das necessidades, potenciais e expectativas;
- c) Participação na construção e aprovação do Plano Individual, revisão/avaliação final do Plano Individual.

Cada serviço promove o contacto formal entre as equipas de trabalho e as pessoas significativas de quem apoiamos, procurando maximizar a sua participação na planificação das actividades e no quotidiano da Organização, bem como, promove oportunidades para contactos informais entre as pessoas significativas e os/as profissionais, que ocorrem em função das suas necessidades e expectativas.

A CERCIAG recorre e valoriza as **acções de voluntariado**, segundo o n.º 1 do art.º 2 da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro, que estabelece as bases do enquadramento jurídico do voluntariado, encontrando-se para o efeito inscrita como entidade promotora de voluntariado no Banco Local de Voluntariado de Águeda, regendo-se pelo seu regulamento.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

[Handwritten signatures and initials]

**Artigo 25°
Contrato Prestação de Serviços**

Nos termos da legislação em vigor, entre a pessoa apoiada ou a pessoa com funções de representante legal e a entidade gestora do serviço é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços (alojamento), onde constem:

- a) A identificação da pessoa apoiada ou do/a seu/sua representante legal;
- b) Os direitos e obrigações das partes;
- c) Os serviços e actividades contratualizados;
- d) O valor da mensalidade ou da comparticipação familiar;
- e) As condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.

Do contrato é entregue um exemplar à pessoa apoiada, significativa/representante legal e o outro arquivado no processo individual.

Qualquer alteração ao contrato é efectuada por mútuo consentimento e assinada pelos outorgantes.

**Artigo 26°
Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa da Pessoa Apoiada**

As pessoas apoiadas poderão interromper a prestação de serviços em situações de doença, férias e/ou outras situações extraordinárias.

Em caso de ausência, por motivo de saúde com internamento, poderá haver lugar a redução na prestação familiar, devidamente fundamentada pela equipa técnica e/ou Director/a Técnico/a da resposta social, conforme estabelecido no artigo 16° deste Regulamento, sendo o prazo máximo para interrupção do serviço de 6 meses.

No período de férias, poderá também ser aplicada uma redução na comparticipação mensal para incentivar o tempo em família, desde que devidamente fundamentada.

**Artigo 27°
Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à Entidade Gestora**

A cessação da prestação de serviços acontece de imediato, numa das seguintes situações:

- a) Morte da pessoa apoiada;
- b) Encaminhamento para outras estruturas/serviços.

A rescisão do contrato pode ainda ocorrer por outros motivos, tendo o/a representante legal de informar da sua intenção 1 mês antes.

**Artigo 28°
Regulamento Geral de Protecção de Dados**

O tratamento de dados pessoais é realizado exclusivamente no âmbito da relação estabelecida para a prestação de serviços, devendo ser previamente consentido pelos/as titulares dos dados pessoais, e informados todos os direitos associados, através do impresso CERCIAG_32 – Declaração de Consentimento.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

A CERCIAG, enquanto entidade responsável pelo tratamento de dados pessoais, garante o cumprimento da legislação em vigor neste âmbito, nos termos previstos no respectivo Processo e Procedimento.

CAPÍTULO V PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

Artigo 29º Acidentes e Doenças Súbitas

Em caso de acidente ou doença súbita, serão accionados em primeiro lugar os/as profissionais de saúde da organização e trabalhadores/as com formação técnica na área dos Primeiros Socorros. Se necessário, é alertado o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) ou a pessoa apoiada é conduzida pelos meios da organização aos serviços de saúde. Da ocorrência é dado imediato conhecimento telefónico às pessoas significativas/representante legal, que deverão comparecer no local, e acompanhar toda a situação.

Artigo 30º Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

As pessoas com deficiência/incapacidade possuem dificuldades em garantir a sua plena e efectiva participação na sociedade, nas organizações e na família em condições iguais o que, por si, constitui uma fragilidade, podendo potenciar factores de risco e desencadear situações reiteradas de maus-tratos.

Dado que para estas situações a prevenção é a principal forma de actuação, a CERCIAG criou e implementou um Procedimento (PP_28 - Intervenção em Situações de Risco/Perigo) que pretende aprofundar o conhecimento, sobre as possíveis situações de risco/perigo a que podem estar sujeitos as pessoas com deficiência/incapacidade, indicando alguns instrumentos de rastreio e detecção, definindo formas de intervenção/denúncia e as medidas a adoptar em caso de situações internas ou externas.

CAPÍTULO VI SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Artigo 31º Livro de Reclamações

Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, e nas suas sucessivas alterações, que veio regulamentar o tratamento a dar às reclamações reportadas nos referidos Livros de Reclamações, a CERCIAG obriga-se a disponibilizar, sempre que solicitado o “Livro de Reclamações”, que se encontra nos Serviços Administrativos da organização, bem como no Lar Residencial.

A CERCIAG cumpre ainda com todas as disposições legais aplicáveis nesta matéria, divulgando a possibilidade das reclamações serem reportadas por meio electrónico através do [link www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt), de acordo com o definido na Portaria 74/2017, de 21 de Junho.

Em complementaridade e conformidade com o disposto na Lei nº 93/2021, de 20 de Dezembro, a CERCIAG disponibiliza ainda um canal específico de denúncias.



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 32º

Sistema Interno de Sugestões e Reclamações

A CERCIAG, no âmbito do seu Sistema Interno de Sugestões e Reclamações, disponibiliza, ainda, um impresso de Registo de Sugestões/ Reclamações (CERCIAG_33), junto da recepção/serviços administrativos e nas instalações do Lar Residencial, que lhe permite detectar oportunidades de melhoria e reflexão sobre a sua actividade. As sugestões/reclamações devem ser sempre formalizadas, podendo ser apoiadas pelos Serviços Administrativos ou pela equipa do Lar Residencial.

**CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS**

Artigo 33º

Resolução de Conflitos/Litígios

Em caso de litígio de consumo, definido dos termos do disposto na Lei nº 144/2015, de 08 de Setembro, as pessoas apoiadas, significativas/representantes legais e demais intervenientes, designados/as consumidores/as, podem recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

Os/As consumidores/as podem ainda recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com endereço electrónico cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org.

Artigo 34º

Foro Competente

Em caso de litígio entre ambas as partes, é competente para decidir o Tribunal Judicial da Comarca competente.

Artigo 35º

Alterações ao Presente Regulamento

Nos termos da legislação em vigor, os/as responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com as pessoas apoiadas e representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

Artigo 36º

Integração de Lacunas

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



Regulamento Interno – Lar Residencial 2

Artigo 37º

Disposições Complementares

- a) Em tudo o omissso neste Regulamento específico de Departamento, rege o Código de Ética e Regulamento Interno da CERCIAG, Processos e Procedimentos da CERCIAG, os Estatutos e a Lei Geral aplicável;
- b) O presente Regulamento fica anexo ao Código de Ética e ao Regulamento Interno da CERCIAG, dele fazendo parte integrante;
- c) Nenhum/a trabalhador/a poderá invocar o seu desconhecimento total ou parcial.

Artigo 38º

Entrada em Vigor

O presente Regulamento entra em vigor a 03/11/2025

O Conselho de Administração

O/ndo estas razões
[Signature]
[Signature]
Heure de l'empochate Anck Lucens, Alstokipent