

REGULAMENTO INTERNO

RAI - CASA MÃE

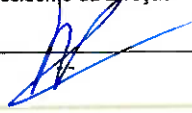


Aprovado: 16/09/2025
Entrada em vigor: 16/10/2025

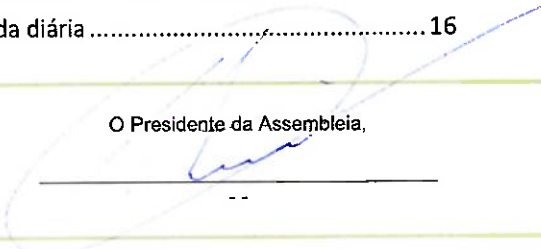
Índice

CAPÍTULO - I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA 1.ª Âmbito de aplicação.....	3
NORMA 2.ª – Missão e valores.....	3
NORMA 3.ª - Legislação aplicável	3
NORMA 4.ª - Objetivos do regulamento	4
NORMA 5.ª - Destinatários e Objetivos	4
NORMA 6.ª - Cuidados e Serviços	5
CAPÍTULO II - PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO.....	6
NORMA 7ª - Condições Gerais para Inscrição	6
NORMA 8.ª – Candidatura	6
NORMA 9.ª - Critérios de Admissão	7
NORMA 10.ª - Listas de Espera	8
NORMA 11.ª – Acolhimento	8
NORMA 12ª - Contrato de Prestação de Serviços	9
NORMA 13.ª - Processo Individual de Autonomização	9
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA 14ª – Instalações	10
NORMA 15.ª - Quadro de Pessoal.....	11
NORMA 16.ª - Gestão / Coordenação	11
NORMA 17.ª - Horários de Funcionamento	12
NORMA 18.ª - Visitas e Saídas.....	12
NORMA 19ª - Período de Silêncio	12
NORMA 20.ª - Procedimentos em Situação de Emergência/Doença	12
NORMA 21.ª - Procedimentos em Situação de Maus-Tratos	13
NORMA 22ª - Depósito e Guarda dos Bens.....	13
NORMA 23ª - Pagamento da Mensalidade.....	14
NORMA 24ª- Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades.....	14
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	16
NORMA 25.ª - Apoio no desempenho das atividades de vida diária	16

O Presidente da Direção



O Presidente da Assembleia,



Índice

CAPÍTULO - I - DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA 1.ª Âmbito de aplicação	3
NORMA 2.ª – Missão e valores	3
NORMA 3.ª - Legislação aplicável	3
NORMA 4.ª - Objetivos do regulamento	5
NORMA 5.ª - Destinatários e Objetivos.....	5
NORMA 6.ª - Cuidados e Serviços.....	6
CAPÍTULO II - PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO	8
NORMA 7.ª - Condições Gerais para Inscrição	8
NORMA 8.ª – Candidatura.....	8
NORMA 9.ª - Critérios de Admissão.....	9
NORMA 10.ª - Listas de Espera	10
NORMA 11.ª – Acolhimento.....	10
NORMA 12.ª - Contrato de Prestação de Serviços.....	11
NORMA 13.ª - Processo Individual de Autonomização	12
CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	13
NORMA 14.ª – Instalações	13
NORMA 15.ª - Quadro de Pessoal.....	14
NORMA 16.ª - Gestão / Coordenação.....	14
NORMA 17.ª - Horários de Funcionamento	15
NORMA 18.ª - Visitas e Saídas	15
NORMA 19.ª - Período de Silêncio.....	15
NORMA 20.ª - Procedimentos em Situação de Emergência/Doença.....	16
NORMA 21.ª - Procedimentos em Situação de Maus-Tratos	16
NORMA 22.ª - Depósito e Guarda dos Bens.....	17
NORMA 23.ª - Pagamento da Mensalidade	17
NORMA 24.ª- Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades	17
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	20
NORMA 25.ª - Apoio no desempenho das atividades de vida diária	20

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

NORMA 26. ^a - Alimentação	20
NORMA 27. ^a - Cuidados de higiene e de imagem.....	21
NORMA 28. ^a - Tratamento da roupa	21
NORMA 29. ^a - Cuidados de Saúde	22
NORMA 30. ^a - Administração de fármacos	22
NORMA 31. ^a - Higiene dos espaços	22
CAPÍTULO V- DIREITOS E RESPONSABILIDADES	23
NORMA 32. ^a – Direitos e Deveres das Pessoas Residentes.....	23
NORMA 33. ^a – Direitos e Deveres dos Representantes/Responsáveis	24
NORMA 34. ^a - Direitos e Deveres dos Colaboradores	25
NORMA 35. ^a - Direitos e Responsabilidades do CSVH	26
CAPÍTULO VI - CONTRATO	28
NORMA 36. ^a - Contrato de Prestação de Serviços.....	28
NORMA 37. ^a - Caducidade	28
NORMA 38. ^a - Justa Causa de Suspensão ou Resolução de Contrato	28
CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS	29
NORMA 39. ^a - Exéquias / Funerais	29
NORMA 40. ^a - Sugestões, Elogios e Reclamações	29
NORMA 41. ^a - Registo de Ocorrências	30
NORMA 42. ^a - Alterações ao Presente Regulamento	30
NORMA 43. ^a - Integração de Lacunas	31
NORMA 44. ^a - Entrada em Vigor	31

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

CAPÍTULO - I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª – Âmbito de aplicação

A Residência de Autonomização e Inclusão, abaixo referenciada por RAI, situada na Rua António Rodrigues nº20, 4730-261 – Lanhas, Vila Verde, é uma resposta social do Centro Social Vale do Homem (CSVH), que consiste num estabelecimento de alojamento temporário ou permanente em figura de moradia destinada a pessoas com deficiência e/ou incapacidade que, mediante apoio, possuem capacidade para viver de forma autónoma. A capacidade total dos equipamentos e serviços é para 10 residentes, com idade igual ou superior a 18 anos. O presente Regulamento Interno aplica-se à Resposta Social da RAI e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA 2.ª – Missão e valores

A Missão, Visão e Valores do Centro Social do Vale do Homem encontram-se definidos no âmbito da sua Política de Gestão da Qualidade que é transversal a todas as suas estruturas e respostas sociais. Assim o CACI orienta a sua atuação de acordo com o seguinte:

1- Missão - “Cuidar, Sentir, Viver e Humanizar”

Prestar um serviço de excelência aos seus clientes, privilegiando os cuidados, o bem-estar e o carinho num ambiente tranquilo, acolhedor e inclusivo.

2- Visão

Ser reconhecida como uma Instituição de referência nas suas áreas de intervenção e apoio à população, visando o equilíbrio de uma gestão solidária e sustentável

3- Valores

Humanização

Colocamos o cliente no centro de todas as nossas ações, respeitando a sua dignidade e história de vida. Valorizamos a individualidade de cada um, tratando todos com respeito, igual consideração, atenção e importância.

Solidariedade

Acolhemos com carácter solidário todos os que recorrem aos nossos serviços.

Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI)

Pautamos a nossa atuação em defesa dos direitos de todas as partes interessadas, assente na promoção ativa da igualdade de oportunidades, da não discriminação, da autodeterminação, da participação e inclusão plena na sociedade.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

Profissionalismo	Adotamos um modelo de intervenção assente na ética, no respeito, na transparência e na confidencialidade. A nossa atuação pauta-se pelo cumprimento das responsabilidades profissionais, com rigor e dedicação e de acordo com o Código de Conduta da Instituição e Regulamentos Internos.
Transparência e Comunicação	Promovemos uma comunicação clara, acessível e contínua com todas as partes interessadas, reforçando a confiança e alinhamento institucional.
Responsabilidade social	Pautamos a nossa atuação pelo princípio da responsabilidade social, promovendo o desenvolvimento económico e social sustentado através da dinamização de ações proativas que contribuam para o incremento da igualdade de vida e de oportunidades com vista à construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.
Talento e Inovação	Apostamos na inovação e na retenção de talentos, convictos de que é alavanca para a criação de valor e para a antecipação das expectativas do mercado, estando permanentemente atentos aos novos paradigmas e novas soluções diferenciadoras.

NORMA 3.ª - Legislação aplicável

Esta resposta social rege-se pelo estipulado:

- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro - Procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - institui a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016 e pela Portaria n.º 218-D/2019 - Definem os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas; A Portaria n.º 218 - D/2019, de 15 de julho, procede também à alteração das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- Portaria n.º 77/2022, de 3 de fevereiro - Define as condições de instalação, organização e funcionamento de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por Residência de Autonomização e Inclusão;
- Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- Legislação complementar publicada.

Toda a documentação anteriormente referida e qualquer outra que se refira à resposta social é facultada à Pessoa Residente e seu significativo/representante legal, sempre que for solicitada.

NORMA 4.ª - Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento da RAI visa o cumprimento dos objetivos de incrementar a qualidade dos seus serviços, de forma proporcionar bem-estar e qualidade de vida à Pessoa residente, bem como igualdade de oportunidades, facilitando a sua participação social e o desenvolvimento de percursos profissionais.

NORMA 5.ª - Destinatários e Objetivos

A RAI é uma resposta social destinada a acolher residentes de ambos os sexos, com deficiência e/ou incapacidade, e idade igual ou superior a 18 anos que, mediante apoio, possuem capacidade de viver de forma autónoma.

A RAI prossegue, designadamente, os seguintes objetivos:

- a) Disponibilizar alojamento e apoio residencial temporário ou permanente;
- b) Promover a igualdade de direitos e oportunidades de autodeterminação e participação plena nas várias esferas da vida em sociedade;
- c) Promover um modelo de funcionamento comunitário, com o objetivo de facilitar o aumento das relações sociais e os níveis de funcionamento na comunidade;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- d) Promover a construção progressiva da autonomia e independência no desenvolvimento das atividades da vida diária, e da participação social e comunitária;
- e) Desenvolver competências pessoais, sociais, escolares e profissionais através de programas de apoio individualizado e específicos;
- f) Promover um modelo de apoio centrado na pessoa, nas suas necessidades, na sua liberdade de escolha, na realização do seu potencial e na sua satisfação;
- g) Contribuir para o bem-estar físico e emocional e a melhoria da qualidade de vida nas suas diferentes dimensões;
- h) Proporcionar oportunidades dignificantes e significativas baseadas nas prioridades de cada pessoa e nos apoios de que verdadeiramente necessita para funcionar, o mais independentemente possível, nos seus contextos de vida;
- i) Promover um modelo de apoio integrado e holístico, orientado para as reais necessidades e focalizado na promoção da autonomia, da vida independente e da qualidade de vida;
- j) Promover a iniciativa e a responsabilização progressiva em relação às decisões e aos projetos individuais.

NORMA 6.ª - Cuidados e Serviços

1. A RAI assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Alimentação adequada às necessidades dos residentes, respeitando as prescrições médicas;
 - b) Cuidados de higiene;
 - c) Tratamento da roupa;
 - d) Higiene dos espaços;
 - e) Atividades recreativas e socioculturais, orientadas por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
 - f) Programa terapêutico de estimulação física realizado por técnico competente, adequadas a cada indivíduo, de acordo com a avaliação da equipa multidisciplinar e com o Programa de Desenvolvimento Individual;
 - g) Apoio no desempenho das atividades de vida diária;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

- h) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
 - i) Administração de fármacos, quando prescritos;
 - j) Apoio técnico de acompanhamento no plano físico, psíquico e social;
 - k) Fisioterapia e terapias de relaxamento;
 - l) Cuidados de Imagem.
2. É a da responsabilidade da RAI:
- a) Definir um Plano Individual de Autonomização (PIA), segundo os interesses, hábitos, necessidades e expetativas da pessoa residente;
 - b) Estimulação no desenvolvimento de competências necessárias para tomar parte ativa na planificação, programação e organização nas atividades que estruturam a vida na residência e na comunidade, tais como realização de compras, planificação de refeições, repartição de tarefas, deslocações e atividades de lazer;
 - c) Permitir o acesso aos recursos da comunidade, facilitando a utilização eficiente dos serviços existentes.
 - d) Potencializar o acesso a produtos ou tecnologias de apoio à funcionalidade e à autonomia.
3. A RAI deve ainda promover:
- a) Convivência social entre os residentes e com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
 - b) A participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao residente sempre que possível e desde que este apoio contribua para maior bem-estar geral do residente.
4. A RAI é responsável pela realização das seguintes atividades:
- a) Atividades de promoção da saúde;
 - b) Atividades de promoção de higiene e apresentação pessoal;
 - c) Atividades de promoção de autonomia pessoal e social;
 - d) Auto- Representação;
 - e) Atividades socioculturais e/ou de inclusão;
 - f) Atividades ocupacionais terapêuticas;
 - g) Atividades em articulação com o Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

CAPÍTULO II - PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO

NORMA 7ª - Condições Gerais para Inscrição

O candidato à RAI deve satisfazer cumulativamente as seguintes condições: ter idade igual ou superior a 18 anos, ser portador de deficiência ou incapacidade, com capacidade de viver de forma autónoma.

NORMA 8.ª – Candidatura

1. Para efeitos de admissão, a pessoa residente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura, que constitui parte integrante do processo da Pessoa Residente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos, nos Serviços Administrativos do CSVH:

a) Documentos pessoais:

- Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação do candidato;
- Certificação de nascimento do candidato;
- Cartão de Cidadão ou outro documento de identificação do responsável legal do candidato.

b) Documentos médicos/técnicos:

- Boletim de vacinas e relatório médico;
- Declaração médica ou relatório de avaliação que certifique a situação de deficiência do candidato;
- Atestado Médico de Incapacidade Multiusos;
- Relatório da Equipa Multidisciplinar ou Relatório Social.

2. Os documentos entregues que se refiram quer ao candidato quer ao seu representante legal/significativo são tratados pelo CSVH de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), em vigor.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 9.ª - Critérios de Admissão

1. A priorização dos candidatos para a lista de espera e/ou admissão na vaga é feita de acordo com critérios de ponderação, aos quais são atribuídas pontuações. Os critérios são os seguintes:
- a) Ter capacidade de, mediante apoio, viver autonomamente;
 - b) Inexistência de apoio familiar ou incapacidade de garantir as condições mínimas de apoio;
 - c) Residir num dos concelhos de abrangência do CSVH;
 - d) Encaminhamento por rede de parceiros.
2. Após analisados os respetivos critérios de admissão pela Direção Técnica é comunicado por escrito a admissibilidade ou não admissibilidade.
3. No caso de existir vaga na resposta social pretendida, é enviada a comunicação de aprovação, onde é agendada uma reunião para avaliação e entrega da seguinte documentação:
- a) Documentos de Rendimentos:
 - Declaração do IRS e respetiva nota de liquidação (mais recentes); comprovativos dos rendimentos do trabalho (dependente e independente) de todos os elementos do agregado familiar (referentes aos últimos 3 meses);
 - Comprovativos de pensões do candidato e de todos os elementos que integram o agregado familiar (referentes aos últimos 3 meses);
 - Comprovativos de prestações sociais do candidato e de todos os elementos que integram o agregado familiar, nos termos definidos na lei (referentes aos últimos 3 meses); o Comprovativo de bolsa de estudo e formação para grau superior a licenciatura;
 - Nota de Cobrança Anual do IMI;
 - Declaração de juro ou de outros ativos financeiros obtidos durante o ano;
 - Comprovativo de outros rendimentos.
 - b) Documentos de Despesas:

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- Comprovativos das despesas efetuadas com as rendas/empréstimos com a habitação própria e permanente;
- Comprovativos das despesas mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Comprovativos de despesas de saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

NORMA 10.^a - Listas de Espera

1. Quando não existem vagas, os Candidatos admissíveis são informados por escrito dessa situação e da sua integração em lista de espera no momento da notificação sobre a sua admissibilidade.
2. A inscrição do Candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de admissibilidade, descritos na norma anterior.
3. À pessoa residente e/ou significativo é fornecida a informação avaliando o seu interesse na continuidade da inscrição.
4. A alteração da posição do candidato na lista de espera depende da mudança dos seus dados pessoais, do reposicionamento de outros candidatos e da entrada de novos candidatos na lista.
5. Os critérios da exclusão do processo da lista de espera são os seguintes:
 - a) Falecimento do candidato;
 - b) Desistência por parte do candidato;
 - c) Impossibilidade de contacto com o candidato e/ou significativo para se saber se querem continuar em lista de espera.

NORMA 11.^a – Acolhimento

1. O processo de integração da pessoa residente na RAI obedece a um Programa de Acolhimento e Adaptação que vigora por um período não inferior a dois meses e contempla os seguintes aspetos:
 - Adaptação às instalações;
 - Apresentação e adaptação aos colegas;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- Apresentação e adaptação à Equipa Técnica;
 - Apresentação e adaptação às regras de funcionamento (horários, comportamentos, cuidados a ter);
 - Atividades da vida diária;
 - Refeições (tipo de dieta, apoio necessário);
 - Cuidados pessoais (higiene, apresentação pessoal);
 - Cuidados de saúde;
 - Acompanhamento ao Exterior;
 - Apoio na aquisição de bens e serviços;
 - Idas a casa;
 - Visitas de pessoas significativas.
2. Após o período de acolhimento e adaptação, o referido Programa é avaliado pela equipa técnica e sujeito a apreciação pela família e/ou significativo.
3. O alojamento das pessoas residentes é feito em quartos duplos e/ou individuais. Em situações estritamente necessárias, poderá haver alteração de quartos.
4. No caso de não adaptação, o contrato de prestação de serviços, anteriormente celebrado, será rescindido e não haverá direito a reembolso das mensalidades já pagas.

NORMA 12ª - Contrato de Prestação de Serviços

1. O CSVH celebra, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o Cliente, família/representante legal um contrato de prestação de serviços com base neste Regulamento Interno que faz parte integrante do contrato e que deve ser aceito no momento de assinatura do mesmo.
2. Sempre ocorra alguma alteração ao conteúdo do contrato, será realizado um aditamento ao mesmo e devidamente comunicado, compreendido e assinado por ambas as partes.
3. A RAI pressupõe a celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora a partir da data de admissão. Nesse contrato deve constar, designadamente:
- A identificação da pessoa admitida na residência;
 - A identificação do/a representante legal, quando aplicável;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- Os direitos e obrigações das partes;
 - As atividades, apoios e serviços contratualizados;
 - As condições de permanência e de saída da residência;
 - O montante da mensalidade ou da comparticipação familiar, quando aplicável;
 - As condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.
4. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais que os Clientes, ou os seus significativos, devem manifestar integral adesão.
5. O contrato é assinado em duplicado pela direção do CSVH, pelo Cliente e/ou significativos. É entregue uma cópia ao Cliente e/ou significativos e a outra integrará o processo individual do Cliente.

NORMA 13.ª - Processo Individual de Autonomização

1. O CSVH compromete-se a manter a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no processo individual do Residente, conforme legislação em vigor.
2. O processo individual de autonomização acompanha a pessoa residente, ao longo da sua estadia na RAI, sendo constituído por um conjunto de documentos/impressos:
 - Identificação da pessoa residente;
 - Data de admissão;
 - Ficha de inscrição com a identificação do médico assistente, da pessoa de referência ou representante legal, quando aplicável, e o respetivo contacto;
 - Relatório clínico e ou da equipa multidisciplinar contendo as especificidades da situação de deficiência;
 - Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar, profissional, económica e social;
 - O Plano Individual de Autonomização, com registo da data de início e termo do mesmo;
 - Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - Cessação do contrato de prestação de serviços com a indicação da data e motivo;
 - Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

3. O processo individual de autonomização é arquivado no gabinete do/a Diretor/a Técnico/a, garantindo a confidencialidade da informação. Cada processo individual de autonomização é permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 14ª – Instalações

1. As instalações da RAI, possuem as seguintes dependências:
 - Quartos
 - Kitchenettes
 - Instalações sanitárias
 - Salas comuns
2. Os critérios definidos para a atribuição dos espaços privados são definidos em função dos seguintes parâmetros:
 - a) Disponibilidade da RAI;
 - b) Características individuais do Residente;
 - c) Características relacionais do Residente.
3. O alojamento e apoio residencial será inclusivo, de tipo familiar, com condições de salubridade, conforto, segurança, privacidade, acessível e adaptado às tipologias dos seus residentes;
4. A personalização dos espaços privados não é permitida, tendo em conta as características da instituição. No entanto, haverá a possibilidade de o Residente trazer alguns objetos pessoais e imprescindíveis para o seu bem-estar (de pequenas dimensões), dependendo de autorização prévia da Direção Técnica;
5. Os quartos destinam-se às pessoas residentes e são de acesso restrito;
6. As condições de segurança das instalações estão asseguradas diariamente através de vigilância diurna e noturna e de forma a prevenir a ocorrência de um eventual incidente.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

NORMA 15.ª - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços será estabelecido de modo a garantir a qualidade de desempenho e eficácia dos serviços.

Encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 16.ª - Gestão / Coordenação

1. Compete à Direção do CSVH, coadjuvada pelas Direções Técnicas da RAI, a gestão da resposta social, pugnano pelo cumprimento da legislação vigente e do presente Regulamento Interno.
2. A Direção/Coordenação Técnica da RAI compete a um (a) técnico (a), cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
3. O Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico dos quadros da Instituição com formação similar;
4. São funções da Direção Técnica:
 - A coordenação e orientação dos profissionais da equipa técnica;
 - A programação e realização de reuniões periódicas com a equipa e outros profissionais;
 - A realização de reuniões periódicas com os residentes, de modo a dinamizar atividades conjuntas de forma participada e auscultar a sua satisfação com a resposta;
 - A promoção de ações de sensibilização dirigidas às famílias e agentes da comunidade;
 - A promoção da articulação e o desenvolvimento de relações interinstitucionais com outras entidades que complementem o apoio e os serviços residenciais prestados;
 - A conceção e implementação de metodologias de trabalho e de organização para proteger os direitos, a capacitação e autodeterminação do residente;
 - O mapeamento da rede de serviços, programas, projetos e recursos existentes na comunidade local;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- A mobilização dos recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional;
- A promoção de ações de formação dirigidas à equipa e voluntários;
- A avaliação da gestão e funcionamento da RAI, bem como a satisfação de todas as pessoas envolvidas, numa ótica de melhoria contínua.

NORMA 17.ª - Horários de Funcionamento

A RAI funciona 24 horas por dia, durante todo o ano, incluindo fins de semana, feriados e períodos de férias.

O escalonamento dos horários dos/as ajudantes de ação direta, é afixado na estrutura num local visível.

NORMA 18.ª - Visitas e Saídas

1. É livremente facultada a visita e as saídas com os familiares e amigos às pessoas residentes, desde que não colidam com o normal funcionamento da RAI.
2. As visitas podem, sempre que queiram, visitar a pessoa residente devendo, no entanto, acordar previamente com a direção técnica a regularidade e horários previsíveis das visitas.
3. O Residente deve informar da sua comparência / não comparência nas refeições.
4. Não é permitido o acesso aos espaços individuais dos Residentes nas RAIS, abrir armários e/ou desautorizar os colaboradores no exercício das suas funções.
5. Nas saídas, deve ser registado e assinado o termo de responsabilidade de saída da pessoa residente.
6. Aquando da entrada na RAI, o responsável legal/significativo terá de assinar uma autorização para as saídas/deslocações da pessoa residente sozinha ao exterior.

NORMA 19ª - Período de Silêncio

Está definido como período de silêncio o horário compreendido entre as 22h00 e as 7h00. Neste período é proibido o uso de telemóveis ou qualquer aparelho informático ou televisivo.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

NORMA 20.^a - Procedimentos em Situação de Emergência/Doença

1. A Instituição possui procedimentos internos de atuação em caso de acidente e/ou doença do Residente que são do conhecimento de todos os colaboradores. Assim, em caso de doença ou acidente na Instituição, a equipa de Enfermagem avalia a gravidade da situação e procede em conformidade, nomeadamente:
 - a) se o Residente necessita de cuidados médicos urgentes os serviços de emergência médica são logo ativados através da Linha 112, da qual se recebem orientações até a chegada da ambulância;
 - b) no período das 7h00 às 23h00, é estabelecido contacto com o Responsável para informá-lo da situação e validar a sua disponibilidade para acompanhar o cliente no transporte ao Hospital. Caso não esteja disponível, o cliente é acompanhado até ao Hospital (momento da triagem) por um colaborador da Instituição;
 - c) em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital), sendo o responsável pelo Residente avisado de imediato, exceto se a emergência ocorrer entre as 23h00 e as 7h00. Nesse caso o contacto será efetuado depois das 7h00;
 - d) os familiares/responsável pelo Residente, depois de avisados conforme definido no ponto 3, são responsáveis pelo seguimento e acompanhamento do cliente no hospital e/ou estabelecimento/instituição e durante todo o período em que se verifica a ausência do Residente na RAI;
 - e) se o cliente não necessita de cuidados médicos urgentes a Instituição presta os primeiros socorros e contacta o Responsável pelo cliente para reportar a situação.

NORMA 21.^a - Procedimentos em Situação de Maus-Tratos

1. fere que o direito à integridade moral e física das pessoas é inviolável e que ninguém pode ser submetido a tortura, nem a maus-tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento à Direção Técnica, que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a Direção do CSVH que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos adequados à situação.

NORMA 22ª - Depósito e Guarda dos Bens

1. Aquando da admissão da pessoa residente é elaborada uma relação de bens que traz consigo, será refeita anualmente e colocada no processo individual.
2. A RAI só se responsabiliza pelos objetos e valores, que o Residente lhe entrega à sua guarda, não se responsabilizando pelo extravio de qualquer bem que esteja à guarda da pessoa residente.
3. Em caso de venda ou doação de objetos declarados, o Residente deve informar a Direção Técnica para que seja dada baixa dos mesmos.
4. A RAI reserva-se no direito de recusar a guarda de objetos de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguadem a segurança dos mesmos.
5. No caso de a pessoa residente ser considerado incapaz de gerir os seus bens e não existirem familiares/representantes disponíveis, o CSVH assumirá a sua gestão até à nomeação de um tutor.
6. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

NORMA 23ª - Pagamento da Mensalidade

O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no horário compreendido entre as 09h e as 17h, nos Serviços Administrativos do CSVH até ao dia 8 de cada mês.

No caso de atraso no pagamento da mensalidade, ficará a cargo do Conselho de Administração do CSVH a análise da situação e respetiva decisão.

NORMA 24ª- Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. A frequência dos serviços da RAI do CSVH está sujeita ao pagamento de uma prestação mensal e

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- que deve ser liquidada antes do período a que se refere sob pena de o serviço não ser prestado.
2. A tabela de participação familiar é calculada de acordo com o disposto na Portaria no 218-D/2019 de 15 de julho, e encontra-se afixada em painel informativo na sede do CSVH e é parte integrante deste regulamento como Anexo I.
 3. De acordo com o disposto em legislação, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal 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) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
5. O somatório das alíneas b), c) e d), não pode ser superior ao valor do salário mínimo em vigor.
6. Considera-se agregado familiar o conjunto de 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 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- d) Tutores e pessoas a quem a Pessoa esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; exceto tutores institucionais (elementos de uma instituição a quem a Pessoa está confiado por decisão judicial ou administrativa);
- e) Adotados e tutelados a qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa a qualquer dos elementos do agregado familiar.
7. Para efeitos de composição do agregado familiar estão 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.
8. 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, de qualquer dos membros do agregado familiar e, que ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.
9. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
10. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório que ateste a situação real do agregado.
11. A falta de entrega dos documentos necessários para a determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima na resposta social e de acordo com a legislação em vigor.
12. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real da Pessoa verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável pela área da Segurança Social.
13. O custo médio real da Pessoa é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

14. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal nos casos em que exista um período de ausência, devidamente justificada, que exceda os 15 dias não interpolados.
15. Situações de carência económica, devidamente comunicadas pelos significativos, e que impossibilitem o cumprimento do pagamento da comparticipação familiar devida serão reavaliadas merecendo a melhor atenção por parte do Conselho de Administração.
16. O significativo será informado por escrito da alteração do valor da comparticipação familiar a pagar.
17. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual que é aplicada no mês de outubro.
18. O pagamento de serviços de apoio e atividade complementares é acrescido ao valor da mensalidade.

CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25.ª - Apoio no desempenho das atividades de vida diária

1. No sentido de promover a autonomia, os Residentes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, nomeadamente: higiene pessoal, mudança da roupa de cama, vestir e despir, mobilidade, alimentação, comunicação, apoios técnicos e aspetos básicos de medicação.
2. Para cada Residente é estabelecido um programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados, tendo sempre como preocupação o respeito da sua privacidade.

NORMA 26.ª - Alimentação

1. O serviço de alimentação e nutrição, é assegurado pela Instituição na fase inicial de acolhimento. Gradualmente, a gestão e organização da vida diária será direcionada para a prática de tarefas relacionadas com a preparação e confeção da própria alimentação de acordo com o Plano de Autonomização e Inclusão de cada residente em função das suas funções.
2. Os horários das refeições a ser confecionadas, são negociados com as pessoas residentes e afixados, dando-lhes a liberdade de definirem um horário que seja benéfico a todos, respeitando as rotinas e o bom funcionamento da resposta social.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O. Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

3. O CSVH dispõe de serviço de alimentação mediante os valores aplicados de acordo com a tabela referente aos valores de refeições afixada na RAI.
4. A ementa assim como os regimes especiais são elaborados com o cuidado nutricional e afixadas semanalmente em local visível.
5. Por razões de segurança e/ou outras, as visitas não podem trazer para a RAI, quaisquer alimentos ou bebidas do exterior, sem conhecimento e consentimento do/a diretor/a técnico/a e/ou colaboradores de serviço.
6. É proibido aos Residentes adquirir e trazer para a RAI bebidas alcoólicas para seu consumo próprio ou para outros residentes.
7. É proibido fazer as refeições nos quartos, salvo raras exceções devidamente autorizadas pela Direção Técnica.

NORMA 27.ª - Cuidados de higiene e de imagem

1. Os cuidados de higiene e de imagem são prestados pelos auxiliares, a título excepcional e de acordo com o estabelecido no Plano Individual de Autonomização da Pessoa Residente.
2. Na prestação dos referidos cuidados são salvaguardados os seus direitos e deveres, hábitos e modos de vida, privacidade, autonomia, dignidade e confidencialidade.
3. A RAI desenvolve ações de cuidado de imagem das pessoas residentes para promoção da sua autoestima bem como a promoção de rotinas de cuidados associadas a patologias que possam conter.

NORMA 28.ª - Tratamento da roupa

1. Aquando da admissão de cada pessoa residente é atribuído um número, o qual identificará todas as suas peças de roupa.
2. Cada pessoa residente fica responsável pela sua roupa e pertences, bem o tratamento da mesma de acordo com Plano Individual de Autonomização da Pessoa Residente.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

3. A RAI fornece roupa de cama e atalhados a todos os residentes, devendo estes ser preservados pelos mesmos.

NORMA 29.ª - Cuidados de Saúde

1. O CSVH dispõe de uma equipa médica e de um serviço de enfermagem que presta os cuidados ao Residente sempre que se verifique a necessidade dos cuidados, e a este serviço é atribuído o valor mediante a Tabela de Preços de Cuidados de Saúde, afixada na RAI.
2. O acompanhamento aos cuidados de saúde assegurados pela RAI é considerado serviço extra e por isso será efetuado mediante a disponibilidade da instituição e, sujeito a cobrança conforme tabela em vigor na instituição.
3. O CSVH disponibiliza outros serviços e ajudas técnicas em função das necessidades e solicitações do Residente, encontrando-se definido em tabela própria os valores a cobrar pela sua prestação.

NORMA 30.ª - Administração de fármacos

1. A RAI assegura o apoio na administração da medicação prescrita, sempre que necessário e tal se justificar de acordo com o Plano Individual de Autonomização da Pessoa Residente.
2. Os custos associados à medicação são imputados ao residente/familiar.

NORMA 31.ª - Higiene dos espaços

1. A limpeza e higienização dos espaços é realizada diariamente segundo estipulado no Plano Geral de Higienização definido pela RAI.
2. De forma a motivar a autonomia e independências dos Residentes, é elaborado um plano de limpeza dos espaços próprios para cada residente e de acordo com as necessidades específicas de cada um.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

CAPÍTULO V- DIREITOS E RESPONSABILIDADES

NORMA 32.^a – Direitos e Deveres das Pessoas Residentes

1. A RAI assegura os seguintes direitos das Pessoas Residentes:
 - a) Direito a viver independente e estar incluída na comunidade, assegurando possibilidade de escolherem como vivem e como participam na comunidade;
 - b) Direito à liberdade de expressão e de opinião e acesso à informação, garantindo que a informação geral é acessível a todas as pessoas residentes, criando oportunidades para que estas se possam expressar livremente e dar a sua opinião;
 - c) Direito à educação, garantindo o desenvolvimento das capacidades e talentos das pessoas residentes, bem como da dignidade, personalidade e autoestima dos mesmos e das suas capacidades mentais e físicas;
 - d) Direito à saúde, garantindo o acesso das pessoas residentes aos serviços de saúde que necessitam com igual tratamento relativamente às outras pessoas;
 - e) Direito à habilitação e reabilitação, possibilitando que as pessoas residentes desenvolvam e mantenham o máximo de autonomia e plena capacidade física, intelectual, social e profissional, bem como a plena inclusão e participação em todos os aspetos da vida;
 - f) Direito ao trabalho e ao emprego, garantindo o acesso das pessoas residentes ao trabalho (adequado à sua condição), com os mesmos direitos, salários e proteção contra os abusos que todas as outras pessoas;
 - g) Direito a um padrão de vida e proteção social adequados, assegurando o acesso à alimentação, vestuário e condições habitacionais adequados e a programas de apoio e proteção social;
 - h) Direito à proteção da sua privacidade, intimidade e individualidade;
 - i) Direito à informação das normas e regulamentos vigentes e a participar em todas as decisões em que é parte interessada, através de reclamações e sugestões de melhoria do serviço;
 - j) Direito a ter um PIA adaptado às necessidades, prioridades, capacidades, expectativas e preferências;
 - k) Direito a consultar o seu PIA e a solicitar a sua revisão;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia

João Luis Nogueira, Dr

- l) Direito ao acesso de uma conta corrente de gestão de movimentos financeiros;
 - m) Direito a gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
 - n) Direito a participar no planeamento, organização e gestão da residência;
 - o) Direito a usufruir e conhecer de forma acessível e compreensível os serviços constantes neste regulamento.
2. São deveres e da responsabilidade dos Residentes:
- a) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
 - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da RAI, os dirigentes da Instituição e restantes pessoas residentes;
 - c) Evitar comportamentos que prejudiquem a boa organização da RAI, e/ou as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos serviços;
 - d) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens/equipamentos da RAI;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Comunicar atempadamente a Direção Técnica das saídas e ausências;
 - g) Participar ativamente na RAI, apresentando sugestões, queixas e reclamações, às quais é prestada resposta em tempo oportuno;
 - h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou cessar a prestação de serviços.

NORMA 33.ª – Direitos e Deveres dos Representantes/Responsáveis

1. O Representante/Responsável da Pessoa Residente tem direito a:
- a) Ser informado de tudo o que diga respeito ao apoio prestado à respetiva pessoa residente na RAI;
 - b) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - c) Ver respeitado o sigilo de todas as informações que presta à Direção Técnica;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- d) Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, em concordância com as obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
 - e) Beneficiar de apoio/aconselhamento técnico em assuntos que digam respeito à pessoa residente;
 - f) Participar na elaboração do Plano Individual de Autonomização da pessoa residente;
 - g) Ter acesso à informação e documentação que diga respeito à pessoa residente e que conste no Processo Individual do mesmo;
 - h) Ter acesso a informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação das necessidades da pessoa residente e informação das entidades a contactar em caso de emergência;
 - i) Fazer sugestões, elogios e reclamações, se e sempre que o desejar, contribuindo ativamente para a melhoria dos serviços, bem como a ser informado de cada fase em que se encontra o tratamento da sua reclamação.
2. São deveres dos representantes/responsáveis:
- a) Respeitar todas as pessoas residentes e colaboradores da RAI e do CSVH;
 - b) Respeitar e cumprir todas as normas e regras em vigor na RAI e no CSVH;
 - c) Cumprir as normas expressas no presente Regulamento Interno;
 - d) Cumprir com o pagamento da comparticipação familiar mensal acordada;
 - e) Informar sobre ausências transitórias da pessoa residente na RAI, com antecedência máxima possível;
 - f) Prestar todas as informações sobre a pessoa residente promovendo ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, bem como colaborar com o CSVH na satisfação das necessidades da pessoa residente, designadamente, comparecendo sempre que tal seja solicitado;
 - g) Assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando por qualquer razão a pessoa residente esteja impedido de o fazer.

NORMA 34.ª - Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. São direitos dos colaboradores:

- a) Ver cumprido o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho e legislação em vigor;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

- b) Ser respeitado pelos Residentes e seus familiares;
 - c) Ser tratado com educação e urbanidade;
 - d) Ter a formação profissional adequada ao exercício das suas funções;
 - e) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho.
2. São deveres dos colaboradores:
- a) Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios orientadores do Centro Social do Vale do Homem;
 - b) Cumprir as suas funções profissionais com competência, zelo, pontualidade e assiduidade;
 - c) Guardar sigilo profissional e não divulgar informações internas a que tenha acedido no desempenho das suas funções
 - d) Frequentar as ações de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse;
 - e) Zelar por um bom ambiente de trabalho;
 - f) Cuidar e conservar o equipamento da Instituição de forma correta e asseada;
 - g) Cooperar com a instituição na melhoria do sistema de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;
 - h) Comportar-se de modo assertivo e cordial em função das necessidades dos clientes;
 - i) Contribuir sempre para a melhoria permanente dos serviços prestados pela Instituição;
 - j) Ter como fim último de toda a sua ação o bem-estar físico e psíquico dos clientes;
 - k) Conhecer o Regulamento Interno e todas as documentações associadas ao seu desempenho e/ou funcionamento institucional.

NORMA 35.ª - Direitos e Responsabilidades do CSVH

1. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
 - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia

João Luis Nogueira, Dr

- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
 - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
 - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São responsabilidades da Instituição:
- a) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
 - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
 - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
 - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
 - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
 - f) Garantir a elaboração e revisão do Plano Individual do Utente e respetiva subscrição do utente ou do responsável/acompanhante.
 - g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
 - h) Avaliar o seu desempenho através de um sistema de avaliação do grau de satisfação dos utentes, responsáveis e colaboradores;
 - i) Manter os processos dos clientes atualizados;
 - j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

CAPÍTULO VI - CONTRATO

NORMA 36.ª - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o cliente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, no qual constam os direitos e obrigações das partes;
2. O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do cliente na RAI;
3. As Normas do presente Regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão;
4. Do contrato é entregue uma cópia ao cliente ou representante legal ou familiar e arquivado no respetivo processo individual;
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 37.ª - Caducidade

O Contrato de Prestação de Serviços caduca sempre que:

- a) Se verifica a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
- b) Se verifica ausência do cliente superior a 30 (trinta) dias sem justificação;
- c) Se verifica a morte do cliente.

NORMA 38.ª - Justa Causa de Suspensão ou Resolução de Contrato

1. O Centro Social Vale do Homem reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem o normal funcionamento dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Df

2. O contrato pode, ainda, ser suspenso ou dissolvido sempre que se verificarem situações e fatores que prejudiquem o bem-estar e/ou estado de saúde da Pessoa residente, como:
 - a) Inadequação dos serviços às suas necessidades;
 - b) Insatisfação da Pessoa residente;
 - c) Inadaptação da Pessoa residente aos serviços.
3. A decisão de suspender o contrato é da competência da Direção do CSVH, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente e respetivo responsável, devendo ser-lhes comunicada a decisão.
4. O contrato pode ser denunciado a todo tempo com a antecedência de dois meses para o CSVH e um mês para a Pessoa residente e/ou significativo, podendo ser requerida uma indemnização no caso de desrespeito do período estabelecido. De acordo com a Lei 144 de 8 de setembro de 2015, em caso de conflito a Pessoa residente pode recorrer ao Centro de Arbitragem.
5. A dissolução do contrato por justa causa, implica a saída da Pessoa residente das instalações da RAI, no prazo máximo de 10 dias, sendo por sua conta e/ou do seu representante legal todas as despesas inerentes à sua deslocação para o destino.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 39.ª - Exéquias / Funerais

1. Na situação de falecimento do Residente, a Instituição informa a família/responsável, devendo este tomar todas as diligências no sentido de garantir o levantamento do corpo da RAI e providenciar o seu funeral.
2. Apenas em situação de carência grave ou de total ausência de retaguarda familiar/responsável, poderá a RAI encarregar-se de organizar as cerimónias fúnebres, revertendo para a Instituição o subsídio de funeral atribuído pela Segurança Social.

NORMA 40.ª - Sugestões, Elogios e Reclamações

1. O CSVH pauta a sua intervenção pelos princípios da melhoria contínua e como tal, incentiva os seus clientes, familiares e colaboradores a apresentar sugestões no sentido de melhorar a prestação dos serviços ou apresentar ideias inovadoras/criativas para a realização de atividades.

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr

2. Nos termos da legislação em vigor, o CSVH possui Livro de Reclamações, ao qual o cliente/familiar/responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos ou através do Livro de Reclamações Eletrónico, disponibilizado no n/site www.csvh.pt, conforme legislação em vigor.
3. O Elogio é o enaltecimento de uma qualidade ou virtude de algo ou alguém. É uma ferramenta educacional utilizada também para motivar outras pessoas, aumentar sua autoestima ou corrigir um defeito.
4. Através do Elogio o CSVH pretende recolher as ações dos seus clientes/familiares/visitantes que reconhecem, de modo não financeiro, formal e geralmente publicamente, o desempenho e atos de destaque de uma pessoa/colaborador e/ou grupo de trabalho.
5. Neste sentido, o CSVH disponibiliza o Livro de Elogios ao qual o cliente/familiar/responsável poderá aceder, junto dos serviços administrativos, sempre que solicitado.

NORMA 41.ª - Registo de Ocorrências

1. O CSVH tem definido um procedimento interno para o registo e tratamento das ocorrências e que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.
2. A análise das ocorrências é efetuada mensalmente pela Direção Técnica da RAI.

NORMA 42.ª - Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da RAI resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. O Regulamento Interno será enviado via email ou entregue em mão (caso não disponha de meios para aceder) ao cliente ou representante legal/responsável no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que este seja objeto de alterações.
4. Qualquer alteração ao Regulamento Interno é comunicada ao ISS, I.P, com antecedência necessária,

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

prevista na lei.

NORMA 43.^a - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 44.^a - Entrada em Vigor

1. O presente regulamento será objeto de alteração ou revogação sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem, e dele serão considerados nulos e de nenhum efeito quaisquer disposições que restrinjam ou violem disposições contidas em diplomas com força legal.
2. Com a aprovação do presente regulamento revoga-se qualquer outro documento interno, anterior, versando as matérias aqui tratadas.
3. Os omissos ao presente regulamento serão casuisticamente tratados por proposta do Diretor Técnico à Direção do CSVH.
4. O presente Regulamento entrará em vigor no dia 16/10/2025, tendo sido aprovado no dia 16/09/2025, em Reunião de Direção.

Deliberação da Direção de 16 de setembro de 2025

O Presidente,

- Jorge Pereira, Arq. -

Ratificação da Assembleia Geral de 30 de outubro de 2025

O Presidente,

- João Luis Nogueira, Dr -

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luis Nogueira, Dr

O utente/familiar (*) do utente RESIDÊNCIA DE AUTONOMIZAÇÃO E INCLUSÃO declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

(*) – Adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente/familiar do utente)

O Presidente da Direção

Jorge Pereira, Arq.

O Presidente da Assembleia,

João Luís Nogueira, Dr