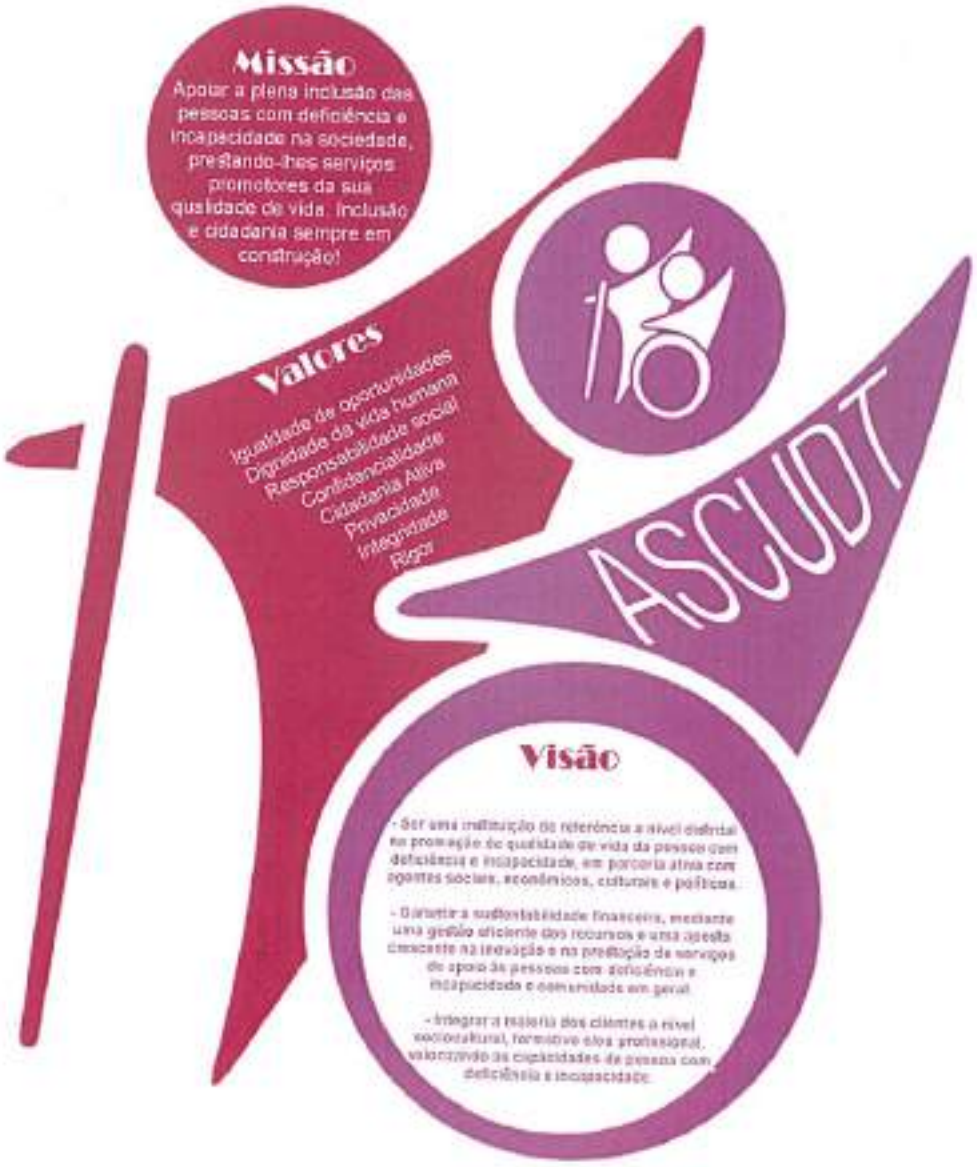
ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes

# Regulamento Interno de Funcionamento




(Residência de Autonomização e Inclusão 2)

## ÍNDICE

ÍNDICE ..... 2
CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS ..... 3
NORMA I - Âmbito de aplicação ..... 3
NORMA II - Legislação aplicável ..... 3
NORMA III - Conceito ..... 3
NORMA IV - Objetivos do regulamento e da resposta social ..... 4
NORMA V - Princípios ..... 4
NORMA VI - Destinatários ..... 4
NORMA VII - Serviços prestados e atividades ..... 4
CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES ..... 6
NORMA VIII - Condições de admissão ..... 6
NORMA IX - Candidatura ..... 6
NORMA X - Critérios de admissibilidade, admissão e priorização das candidaturas ..... 6
NORMA XI - Admissão ..... 7
NORMA XII - Acolhimento ..... 8
NORMA XIII - Processo individual ..... 8
NORMA XIV - Lista de espera ..... 9
CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO ..... 9
NORMA XV - Instalações ..... 9
NORMA XVI - Horários de funcionamento ..... 10
NORMA XVII - Entrada e saída de visitas ..... 10
NORMA XVIII - Pagamento da mensalidade ..... 10
NORMA XIX - Cálculo do rendimento per capita do agregado familiar e tabela de comparticipações ..... 10
NORMA XX - Prova de rendimentos e despesas ..... 11
NORMA XXI - Refeições ..... 11
NORMA XXII - Saúde ..... 11
NORMA XXIII - Passeios ou deslocações ..... 11
NORMA XXIV - Quadro de pessoal ..... 12
NORMA XXV - Direção técnica ..... 12
CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES ..... 12
NORMA XXVI - Direitos e deveres dos residentes ..... 12
NORMA XXVII - Direitos e Deveres da ASCUDT, enquanto entidade gestora ..... 13
NORMA XXVIII - Direitos e Deveres dos Colaboradores ..... 13
NORMA XXIX - Depósito e guarda dos bens dos residentes e contas correntes ..... 14
NORMA XXX - Contrato de prestação de serviços ..... 14
NORMA XXXI - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do residente ..... 14
NORMA XXXII - Cessação do contrato de prestação de serviços ..... 15
NORMA XXXIII- Custeamento de atos fúnebres ..... 15
NORMA XXXIV- Situações de emergência ..... 15
NORMA XXXV - Negligência e maus-tratos ..... 15
NORMA XXXVI - Reclamações, sugestões e elogios ..... 16
NORMA XXXVII- Ocorrências ..... 16
CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS ..... 16
NORMA XXXVIII- Alterações ao regulamento ..... 16
NORMA XXXIX- Integração de lacunas ..... 16
NORMA XL- Entrada em vigor ..... 16



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

## CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I - Âmbito de aplicação

A Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes, Instituição de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, designada por ASCUDT, com acordo de cooperação para a Resposta Social de Residência Autónoma 2, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Bragança, em 02/11/2006 e revisto em 01/01/2009, rege-se no âmbito da política da qualidade por uma missão, visão, valores e normas aqui apresentadas.
O presente regulamento permite dar cumprimento aos objetivos da resposta social: Residência de Autonomização e Inclusão 1 (doravante RAI 2).

**Missão**
Apoiar a plena inclusão das pessoas com deficiência e incapacidade na sociedade, prestando-lhes serviços promotores da sua qualidade de vida. Inclusão e cidadania sempre em construção!

**Visão**
1. Ser uma instituição de referência a nível distrital na promoção da qualidade de vida da pessoa com deficiência e incapacidade, em parceria ativa com agentes sociais, económicos, culturais e políticos.
2. Garantir a sustentabilidade financeira, mediante uma gestão eficiente dos recursos e uma aposta crescente na inovação e na prestação de serviços de apoio às pessoas com deficiência e incapacidade e comunidade em geral.
3. Integrar a maioria dos clientes a nível sociocultural, formativo e/ou profissional, valorizando as capacidades da pessoa com deficiência e incapacidade.

**Valores**
Igualdade de Oportunidades social
Dignidade da Vida Humana
Responsabilidade Social
Confidencialidade
Cidadania Ativa
Privacidade
Integridade
Rigor.

### NORMA II - Legislação aplicável

A ASCUDT, prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado no:
a) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho;
b) Portaria nº77/2022, de 3 de fevereiro;
b) Contrato Coletivo de Trabalho entre a CNIS e a FNSTFPS;
c) Protocolo de Cooperação em vigor;
d) Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016;
e) Diplomas complementares;
f) Segue ainda as orientações descritas no Manual de Gestão da Qualidade da Resposta Social de Lar Residencial do Instituto de Segurança Social, IP., no Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), e de acordo com o Referencial EQUASS, pelo qual a instituição é certificada.

### NORMA III - Conceito

A RAI 2 é uma resposta de alojamento residencial temporário ou permanente, desenvolvida em apartamento, moradia ou outra tipologia de habitação similar, inserida em áreas residenciais na comunidade, destinada a pessoa com deficiência ou incapacidade, com capacidade de viver de forma autónoma, e tem por objetivo, mediante apoio individualizado, proporcionar condições para a concretização de um projeto de vida autónomo e inclusivo.


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

## NORMA IV - Objetivos do regulamento e da resposta social

1. O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa o cumprimento dos objetivos da RAI 2:
- Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;
- Desenvolver competências pessoais, sociais, escolares e profissionais através de programas de apoio individualizado e específicos;
- Contribuir para o bem-estar físico e emocional e a melhoria da qualidade de vida nas suas diferentes dimensões;
- Proporcionar oportunidades significantes 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;

Promover:
- Igualdade de direitos e oportunidades de autodeterminação e participação plena nas várias esferas da vida em sociedade;
- Modelo de funcionamento comunitário, com o objetivo de facilitar o aumento das relações sociais e os níveis de funcionamento na comunidade;
- Construção progressiva da autonomia e independência no desenvolvimento das atividades da vida diária, e da participação social e comunitária;
- Modelo de apoio centrado na pessoa, nas suas necessidades, na sua liberdade de escolha, na realização do seu potencial e na sua satisfação;
- 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;
- Iniciativa e a responsabilização progressiva em relação às decisões e aos projetos individuais.

## NORMA V - Princípios

O funcionamento da RAI 2 rege-se por um conjunto de princípios da humanização, definidos em decreto-lei da resposta social e código de ética da organização, nomeadamente: individualidade, privacidade, autodeterminação, autonomia, igualdade e não discriminação, participação na vida da comunidade, cidadania e inclusão.

## NORMA VI - Destinatários

A RAI 2 destina-se a pessoas com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos que, mediante apoio no seu projeto de autonomização e inclusão, possam transitar, sempre que possível, para soluções alternativas de vida na comunidade.
Apresenta capacidade para 5 residentes de ambos os sexos, com deficiência e incapacidade, e acordo de cooperação para 5.

## NORMA VII - Serviços prestados e atividades

1. A RAI 2 desenvolve a sua intervenção através do modelo de apoio residencial inclusivo, sustentado nas seguintes áreas:
a) Promoção de um modelo de serviços de apoio baseado na matriz de direitos e princípios centrados na pessoa, suportado na rede de serviços de base comunitária, que permitem o exercício efetivo do direito à autonomia, à inclusão e à participação na vida da comunidade;
b) Implementação de medidas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida nas diferentes dimensões ou áreas da vida da pessoa, no bem-estar físico, emocional, material, no desenvolvimento pessoal e relações interpessoais;
c) Promoção da autonomia e treino da capacidade de tomar decisões, mediante estratégias e práticas de resolução de problemas, centradas na participação;
d) Participação na definição do percurso individual, resultando que os apoios a disponibilizar são definidos em função dos objetivos que cada pessoa própria fixou para o seu projeto de vida;
e) Desenvolvimento de uma visão e planificação que tem em conta a situação específica de cada pessoa, focalizada na autodeterminação e na promoção da independência e aquisição de competências pessoais,


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

relacionais e sociais;
f) Criação de contextos, situações e oportunidades que permitam de forma eficaz a participação e o exercício efetivo do direito à plena cidadania em condições de igualdade.
2. As atividades desenvolvidas na habitação são planeadas e organizadas com a participação dos residentes/residentes, de forma individualizada, valorizando as suas escolhas, necessidades, interesses e vontades.

2. A RAI 2 assegura a prestação dos seguintes serviços, abrangidos na mensalidade:
a) Alojamento e apoio residencial inclusivo;
b) Plano Individual de Autonomização (PIA), a definir segundo os interesses, hábitos, necessidades e expetativas da pessoa residente;
c) Apoio nas atividades domésticas, designadamente na alimentação com padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas, no tratamento de roupa e na limpeza e higienização da habitação;
d) Apoio na saúde, higiene e cuidados pessoais, a título excecional, quando solicitados pelos próprios ou quando estes não possam ser realizados de forma totalmente autónoma;
e) Apoio 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;
f) Apoio no acesso aos recursos da comunidade, facilitando a utilização eficiente dos serviços existentes;
g) Apoio no acesso a produtos ou tecnologias de apoio à funcionalidade e à autonomia.

3. A RAI 2 disponibiliza ainda outro tipo de serviços não abrangidos pela comparticipação base, e que devem ser pagos mediante a tabela em vigor, sempre que existam custos inerentes à realização das atividades:
a) Terapias;
b) Medicação e tratamentos médicos;
c) Vestuário e calçado;
d) Ajudas técnicas;
e) Produtos de higiene e imagem, não fornecidos habitualmente aos residentes;
f) Bens alimentares por recomendação médica, não incluídos na ementa;
g) Todos os bens e ou produtos não identificados que não sejam habitualmente fornecidos aos residentes;
h) Cuidados de imagem prestados por terceiros;
i) Transporte para atividades não previstas no PIA, pagos ao quilómetro;
Os custos diretos e indiretos, dos serviços identificados na alínea 2, ou de outros que eventualmente venham a ser criados, serão integralmente suportados pelos residentes, familiares, tutores ou representantes legais.

4. A RAI 2 realiza atividades nas seguintes áreas/domínios:
a) Bem-estar emocional;
b) Bem-estar físico;
c) Bem-estar material;
d) Desenvolvimento pessoal;
e) Relacionamento interpessoal;
f) Direitos;
g) Autodeterminação;
h) Inclusão.

5. A RAI 2 articula com outras entidades, serviços e programas da comunidade, designadamente com o Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI), sempre que as condições de contexto pessoal, social e habitacional do residente possibilitem a transição para o serviço de assistência pessoal.
Este pode, ainda, beneficiar de outros apoios e respostas sociais de natureza complementar e não residencial, nomeadamente do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), Centro de Recursos (CR) e Centro de Reabilitação e Formação Profisional (CRFP), mediante o estabelecimento de protocolo de parceria, a celebrar


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

entre a entidade gestora e a entidade legalmente habilitada para o desenvolvimento dos referidos serviços e atividades, salvo quando as respostas são desenvolvidas pela mesma entidade.

6. A RAI 2 coopera, articula e complementa o seu apoio, de forma coordenada e em rede, com as entidades e serviços da comunidade, designadamente da área da educação, saúde, justiça, segurança social, habitação, emprego e formação profissional, proteção civil, cultura e lazer, promovendo a utilização eficaz dos recursos da comunidade.

## CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS RESIDENTES

### NORMA VIII - Condições de admissão

São condições de admissão nesta Resposta Social as descritas na Norma VI, alinea 1.

### NORMA IX - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o potencial residente, familiar, tutor ou seu representante, deverá fornecer todas as informações necessárias ao preenchimento da ficha de inscrição (suporte papel ou digital, acedida no site www.ascudt.org.pt), que constitui parte integrante do processo de residente, devendo ser feita prova das declarações prestadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

- Número de identificação do cartão de cidadão/bilhete de identidade, contribuinte, segurança social e utente do residente, familiar, tutor ou seu representante legal (com consentimento do titular na existência de fotocópia);
- Boletim de vacinas ou ficha individual de vacinação do residente (atualizado);
- Relatório clínico que certifique a deficiência e o grau de incapacidade bem como a situação física, psíquica e social;
- Atestado médico de incapacidade multiuso;
- Identificação do médico assistente e do respetivo centro de saúde;
- Prescrição de medicação;
- Comprovativo de redimentos do agregado familiar e despesas mensais fixas (quando aplicável e as consideradas: taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa da zona de residência; despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (devidamente comprovada):
- Declaração assinada pelo familiar, tutor ou seu representante em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de residente.

2. O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano civil, de segunda a sexta-feira das 09h30 às 12h30 e das 14h00 às 18h00 junto da diretora técnica e gestora da qualidade, preferencialmente com agendamento de marcação prévia.

3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos na alínea 1, deverão ser preenchidos e entregues, na secretaria da sede da ASCUDT, sita Avenida da Dinastia de Bragança nº 19, 5300-399 Bragança, ou enviados para o endereço digital geral@ascudt.org.pt, que após a sua informatização e aprovação, tornar-se-á parte integrante do processo do residente.

### NORMA X - Critérios de admissibilidade, admissão e priorização das candidaturas

1. O perfil do candidato a admitir deverá ser compatível com a vaga existente, de modo a promover a integração dos residentes na respetiva estrutura funcional. Na seleção dos futuros residentes, são estabelecidos os seguintes critérios de admissibilidade, designadamente:

| Critérios | Sim | Não |
|---|---|---|
| Idade igual ou superior a 18 anos | | |
| Deficiência e incapacidade | | |
| Pode transitar para soluções alternativas de vida na comunidade | | |
| Capacidade de, mediante apoio, viver autonomamente | | |
| Inserção na vida ativa, frequência de estruturas de ensino, formação profissional ou programas ocupacionais no concelho de implantação da organização | | |



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

Sempre que não se encontrem reunidos os critérios de admissibilidade na RAI 2, a pessoa deve ser informada sobre as razões da não admissão, devendo ser disponibilizada informação sobre outras alternativas possíveis existentes na comunidade e, se possível, estabelecer contactos, de forma a proporcionar a obtenção de resposta em tempo útil.

2. Na definição da hierarquização dos candidatos, para além de ter presente as condições de admissibilidade constantes na alínea anterior, a instituição identifica critérios que considera ajustados, atribuindo-lhes uma ponderação de acordo com a prioridade associada:

| Critérios | Pontuação (0-10 pontos) | Ponderação (0-1%) |
|---|---|---|
| Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o acolhimento, temporária ou definitivamente | Ausência de acolhimento temporário=5 pontos<br>Ausência de acolhimento definitivo=10 pontos | 0,08 |
| Risco de isolamento, marginalização, exclusão social ou conflito familiar | 10 pontos | 0,1 |
| Adequação da resposta às necessidades e expectativas do residente | Adequação às necessidades=5 pontos<br>Adequação às expetativas=5 pontos<br>Adequação às necessidades e expetativas=10 pontos | 0,25 |
| Pessoa economicamente e socialmente desfavorecida | >350€=7 pontos<br>250€ a 349€=8 pontos<br>150€ a 249€=9 pontos<br>Até 149€=10 pontos | 0,2 |
| Familiar direto de residente | 2º grau=5 pontos<br>1º grau=10 pontos | 0,12 |
| Residente encaminhado pelos Serviços da Segurança Social ou outra<br>entidade pública competente | Entidades Públicas (competentes)=5 pontos<br>Serviços da Segurança Social=10 pontos | 0,06 |
| Frequência de outras respostas sociais da organização | 10 pontos | 0,04 |
| Grau de dependência | 60% a 69%=5 pontos<br>70% a 79%=10 pontos | 0,15 |

3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do residente.
4. Relativamente aos candidatos cotados com a mesma ponderação, são definidos os seguintes critérios de desempate:
   a) Antiguidade da inscrição em lista de espera;
   b) Antiguidade da inscrição do residente como associado da instituição.

## NORMA XI - Admissão

1. O planeamento do processo de admissão deve ser centrado na pessoa, com a participação da família, quando possível, ou da pessoa que legalmente a representa, de forma a salvaguardar, designadamente:
a) O direito a participar na avaliação global das suas necessidades, preferências e expetativas e na seleção da opção residencial mais apropriada, e que melhor se adapta às suas capacidades funcionais e necessidades;
b) A admissão deve ser feita de maneira informada e consciente, de acordo com a preferência da pessoa, conciliando, sempre que possível, as necessidades pessoais de integração, participação e inclusão na comunidade, com a tipologia da residência;
c) Deve ser feita uma avaliação diagnóstica que inclui uma visão holística e integrada da pessoa;
d) A seleção da residência deve ter em conta a história de vida e o percurso pessoal, social e profissional da pessoa, bem como a sua realidade geográfica e sociocultural;
e) A tipologia da habitação deve adequar-se a pessoas com mobilidade condicionada, garantindo as condições de acessibilidade.
2. Tendo em vista, promover a participação na vida da Instituição, é sugerido ao familiar, tutor ou representante legal do residente, a sua inscrição como associado.
3. No ato da admissão, o residente terá de proceder ao pagamento da mensalidade que lhe corresponde.


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

## NORMA XII - Acolhimento

O processo de integração do residente é preponderante para o êxito da prestação do serviço e tem como objetivo aprofundar e complementar alguns aspetos da avaliação diagnóstica, de forma a completar ou alterar, se necessário, a respetiva ficha de avaliação.

Nesse sentido:

- Não deve ter uma duração superior a trinta dias úteis, devendo dar-se especial atenção às questões relacionais, com vista a estabelecer laços de relação e proximidade, facilitadores deste processo;
- No primeiro dia da prestação dos serviços deve estar presente o(a) responsável pela integração do residente na resposta social, procedendo à apresentação da equipa, as instalações, os restantes residentes, serviços, atividades, etc.
- No decorrer deste acompanhamento, o responsável pelo acolhimento deve avaliar as reações do residente e prestar esclarecimentos em caso de necessidade.

2. A responsável pela qualidade deverá evidenciar a importância da participação dos familiares, tutores ou representantes legais do residente nas atividades a desenvolver pela instituição, apresentar o regulamento interno (regras de funcionamento, direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço), termo de aceitação, consentimento informado, mecanismos de participação (sugestões (pessoalmente, caixa, livro, site); reclamações (pessoalmente, caixa, livro, site); inquérito de avaliação de satisfação; inquérito de avaliação de necessidades e expectativas; grupo de autorepresentação; reuniões) e contrato de prestação de serviços.

De mencionar que os residentes têm a possibilidade de participar e serem envolvidos nas várias fases do seu percurso na instituição, nomeadamente:

-Participação ativa no seu Plano Individual de Autonomização (PIA);
-Participação ativa no seu Plano de Cuidados Individuais;
-Participação ativa no diagnóstico de identificação de expetativas e necessidades, objetivos e atividades a desenvolver;
-Participação ativa no Plano Anual Geral;
-Eleição do grupo de autorepresentação;
-Participação em eventos e atividades organizadas pela instituição;
-Participação na avaliação dos serviços prestados pela instituição.

3. Deve ser realizado o inventário dos bens, identificados pelo residente e/ou familiar, tutor ou representante legal e acordados na contratualização, procedendo à sua informatização.

4. No decorrer do período de acolhimento, a equipa técnica deve avaliar de forma multidisciplinar o residente, podendo realizar reuniões interdisciplinares para definir estratégias adequadas, para que o processo seja bem-sucedido.

1. O programa de acolhimento é avaliado dentro da data prevista, através de redação de relatório e posterior identificação de colaboradores de referência, planeamento de cuidados individuais e elaboração do seu plano indivivual de autonomização (PIA). Em casos de inadaptação, a equipa redige a informação antes do prazo estipulado.

## NORMA XIII - Processo individual

1. O Processo Individual do residente é constituído por um conjunto de documentos (físicos e/ou digitais):

a) Ficha de inscrição;
b) Ficha de admissão;
c) Documentos facultados no ato de candidatura (rendimentos, número de indentificação);
d) Exemplar de contrato de prestação de serviços;
e) Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros) e relatórios (social; clínico);
f) Plano individual de automatização (PIA), elaborado de acordo com os princípios e pressupostos da legislação em vigor e respetiva revisão;
g) Relatório(s) de monitorização e avaliação do PIA;
h) Fotocópia da apólice do seguro de acidentes pessoais (atividades desenvolvidas em entidades externas);
i) Contactos de emergência (médicos e familiares);



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

j) Cálculo de mensalidade;
k) Ficha de avaliação diagnóstica;
l) Relatório do programa de acolhimento do residente;
m) Relatório de avaliação das necessidades e dos potenciais do residente;
n) Plano de cuidados;
o) Mapa de medicação (se aplicável);
p) Registos da prestação dos serviços e participação nas atividades;
q) Registos das ocorrências de situações anómalas;
r) Registo de permanências no estabelecimento;
s) Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação;
t) Declaração de entrega do regulamento interno de funcionamento/consentimento informado/manual de acolhimento;
u) Declaração assinada pelo representante legal, autorizando a captação de imagens e voz;
v) Declaração de autorização de informatização de dados.
w) Outros, considerados relevantes.

2. A Instituição divide este processo, encontrando-se parte da informação informatizada e outra em Processo físico, que contempla uma série de separadores:
a) Separador Candidatura;
b) Separador Admissão e Acolhimento;
c) Separador Projeto Individual de Autonomização;
d) Separador Cuidados Pessoais e de Saúde;
e) Separador Relatórios Médicos e Terapêuticos;
f) Separador Ocorrências;

3. O processo individual deve estar atualizado, é de acesso restrito, podendo ser consultado pelo próprio residente e/ou representante legal e pelo respetivo técnico, em condições que garantem a confidencialidade da informação nele contida, nos termos da legislação em vigor.

### NORMA XIV - Lista de espera

1. Caso não seja possível a admissão do residente, por inexistência de vagas, será comunicada ao familiar, tutor ou representante legal e ser-lhes-á indicada a posição que a mesma ocupa na lista de espera, que não confere qualquer direito, nem expetativa, numa ordem de prioridade de inscrição;
2. Anualmente é efetuada uma consulta a todos os inscritos na lista de espera, visando aferir o interesse na sua permanência, retirando desta, aqueles que já não estejam interessados em continuar a integrá-la, por terem obtido resposta em outra estrutura, ou não pretenderem continuar a fazer parte desta.
3. Quando o residente comunica que foram alteradas as condições em que foi seleccionado, procede-se de novo à avaliação dos requisitos, como se tratasse de um primeiro contacto.
4. Quando o residente e/ou familiar, tutor ou representante legal informa(m) que não se encontra interessado na manutenção na lista de candidatos, a instituição procede ao arquivo do processo do residente, por um período mínimo de um ano, e à atualização da lista.
5. Logo que seja aberta uma vaga ou que a mesma esteja para abrir, são contactados os residentes ou familiares, tutores ou representantes legais, para averiguar se se mantêm ainda interessados em ingressar na resposta social e se as condições em que foram selecionados ainda são as mesmas, ou se será necessário proceder-se a uma nova avaliação dos requisitos.

## CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA XV - Instalações

A RAI 2 está sediada na Avenida da Dinastia de Bragança, nº 19, 5300-399, Bragança e as suas instalações são compostas por três zonas distintas:

| Zona de Serviços | *Designação* | *Número* |
|---|---|---|


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

| | | |
|---|---|---|
| Íntima | Quarto duplo com 1 WC | 2 |
| | Quarto individual com WC comum | 1 |
| Social | Sala de convívio/refeições | 1 |
| | Copa | |
| Serviços | Receção | 1 |
| | Sala de pessoal | 1 |
| | Despensa | 1 |
| | Sala de arrumos | 1 |
| Capacidade = 5 | | |

## NORMA XVI - Horários de funcionamento

A RAI 2 funciona por ano civil, de janeiro a dezembro, ininterruptamente, 24 horas nos dias úteis, domingos, feriados e equiparados.

## NORMA XVII - Entrada e saída de visitas

1. O horário de visitas e contato telefónico é das 11h00m às 22h00m, desde que não prejudiquem o bom funcionamento da instituição, podendo ter de ser previamente agendada e autorizada.
2. Poderá ser solicitada a apresentação do documento de identificação do(s) visitante(s).

## NORMA XVIII - Pagamento da mensalidade

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia dez de cada mês, nos períodos das 09h30m às 12h30m e das 14h00m às 18h00m, de segunda a sexta-feira, na secretaria da instituição, em dinheiro, cheque ou por transferência bancária.
2. O pagamento em atraso da mensalidade, por parte do residente, poderá implicar o pagamento acrescido de uma coima percentual, dependendo do período de atraso:
a) Atraso de 5 dias úteis – coima de 25% do valor da mensalidade;
b) Atraso de 6 a 10 dias úteis – coima de 50%;
c) Atraso de 10 a 20 dias úteis – coima de 75%.
d) O não pagamento da mensalidade após sessenta dias, atribui o direito à ASCUDT de não permitir a continuidade da permanência do residente no serviço da RAI 2.
3. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado no período imediatamente anterior à sua realização.
4. Se por qualquer circunstância, nomeadamente em situação de morte, o residente usufruir do serviço para além do primeiro dia do mês em questão, deixando de o estar posteriormente, este e/ou o seu familiar, tutor ou responsável legal incorre na obrigação de pagar 25% da mensalidade.
5. Independentemente das medidas adotadas referidas nas alíneas anterior, a ASCUDT reserva-se ao direito de recorrer a vias judiciais para ressarcimento de débitos.

## NORMA XIX - Cálculo do rendimento per capita do agregado familiar e tabela de comparticipações

1. De acordo com a legislação em vigor, o cálculo do rendimento per capita do residente/agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:
RC = Rendimento *per capita* mensal
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas fixas
n = Número de elementos do agregado familiar

2. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do residente 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 por esta área.
3. Considera-se custo médio real do residente, aquele que é calculado em função do valor das despesas


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de residentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

4. Os residentes que, dentro da capacidade definida, não se encontrem abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação até ao custo real do ano transato.
5. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
6. Considerando o rendimento per capita mensal do residente/agregado familiar, a percentagem para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da RAI 2, corresponde a 40%.
7. Em caso de alteração à comparticipação, é devidamente informado o residente, familiar, tutor ou representante legal, bem como a data de alteração da mesma.
8. Em tudo o mais não expressamente estipulado ou omisso nesta norma, aplica-se a legislação em vigor.

## NORMA XX - Prova de rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração anual da pensão ou IRS (quando aplicável) e outros documentos comprovativos da real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências adequadas, considera-se, como comparticipação familiar máxima, o custo médio da resposta social referente ao ano anterior.
3. A falta de entrega dos documentos referidos no ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima familiar.
4. A prova das despesas fixas é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
5. As falsas declarações, para além das consequências legalmente previstas, determinam, sem prejuízo do direito de resolução do contrato por parte da ASCUDT, a suspensão do serviço até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas e a perda do direito ao serviço durante um período de 24 meses após o conhecimento do facto.

## NORMA XXI - Refeições

1. As refeições são servidas, em espaço apropriado, de acordo com o horário estipulado: pequeno-almoço: das 8h30m às 9h30m; almoço: das 12h00m às 12h30m; lanche: das 16h00m às 16h30m; jantar: das 19h00m às 19h30m; ceia: das 21h00m às 21h15m.
2. As ementas (normal e vegetariana) são afixadas com uma semana de antecedência, podendo ser consultadas no placard que se encontra na entrada principal e no site institucional.
3. Para as situações devidamente fundamentadas, por prescrição médica, é adotado um regime de dieta alimentar.

## NORMA XXII - Saúde

1. Em caso da existência de situações de emergência médica, a instituição procede às iniciativas necessárias para o encaminhamento da situação, devendo o familiar, tutor ou representante legal do residente, comparecer o mais rapidamente possível, nos serviços de saúde, tendo em vista o acompanhamento do representado, durante a permanência dos mesmos.
2. Só serão administrados medicamentos, prescritos por médicos, e estes devem estar devidamente identificados com o nome do residente.
3. A equipa de enfermagem só se responsabiliza pela medicação guardada no gabinete de enfermagem, nunca na que está na posse dos residentes ou a que é adquirida no exterior, atuando de acordo com o procedimento estabelecido.

## NORMA XXIII - Passeios ou deslocações

1. Todos os passeios ou deslocações, com carácter extraordinário, deverão ser, previamente, autorizados por escrito pelo residente, familiar, tutor ou representante legal, que deve contribuir nos custos específicos associados.


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

### NORMA XXIV - Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado no placar da receção, contendo a indicação da categoria funcional, habilitações académicas, número e percentagem de afetação, em conformidade com a legislação em vigor.
2. Sem prejuízo dos recursos humanos previstos na legislação em vigor, a RAI 2 pode contar com a colaboração de voluntários, estágios profissionais e curriculares, contratos de emprego-inserção, não sendo estes considerados para o efeito do cumprimento do quadro de pessoal exigido.

### NORMA XXV - Direção técnica

A designação da direção técnica encontra-se afixada em local bem visível e compete a um técnico, nos termos da legislação em vigor, com formação superior na área das ciências sociais e humana, comportamento, saúde ou serviço social, preferencialmente com experiência profissional ou formação especifica na área da deficiência, perfil psicológico adequado e capacidade de liderança.
As responsabilidades e competências da direção técnica estão devidamente identificadas no manual de funções, em concordância com a legislação em vigor.

## CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES

### NORMA XXVI - Direitos e deveres dos residentes

São direitos dos residentes:
1. A prestação dos serviços e atividades necessários à garantia do seu bem-estar, desenvolvimento de autodeterminação e promotores de qualidade de vida;
2. Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade, individualidade e confidencialidade dos seus dados pessoais (RPGD em vigor), constantes do seu processo pessoal;
3. Ser informada e a participar em todas as decisões em que é parte interessada, sempre que tal se revele possível;
4. Celebrar um PIA (consultado e revisto sempre que o residente assim pretender);
5. Respeitar os seus interesses individuais, necessidades e expetativas pessoais, sociais e profissionais;
6. Ser informado e orientado no seu processo de autonomização sobre os direitos e deveres;
7. Dispor de um seguro de acidentes pessoais;
8. Beneficiar, sempre que seja possível, de ações de formação externas;
9. Usufruir das refeições contratualizadas e transporte;
10. Elogiar, sugerir e reclamar;
11. Participar ativamente em qualquer tomada de decisão que lhe diga respeito;

São deveres dos residentes:
1. Manter com os demais residentes, colaboradores e representantes da instituição relações de cordialidade, respeito e correção;
2. Ser assíduo e pontual, justificando os atrasos e as faltas;
3. Cumprir as indicações de segurança e higiene que lhe forem dadas no âmbito da prestação de serviços da resposta social, sempre que possível;
4. Zelar pela boa conservação dos equipamentos e outros bens que lhe sejam confiados;
5. Respeitar o sigilo profissional relativo à resposta social e às entidades externas onse se encontrem integrados;
6. Participar ativamente nas atividades previstas;
7. Realizar as tarefas com zelo e responsabilidade;
8. Contribuir para a melhoria do funcionamento da resposta social, apresentando sugestões;
9. Avisar a instituição de qualquer alteração pretendida aos serviços prestados, com uma antecedência mínima de 30 dias úteis.


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

## NORMA XXVII - Direitos e Deveres da ASCUDT, enquanto entidade gestora

São direitos da ASCUDT:

1. Fazer cumprir o contrato de prestação de serviços do residente;
2. Fazer cumprir o regulamento interno da resposta social;
3. Fazer cumprir as obrigações da instituição, enquanto gestora da resposta social, vigentes na legislação em vigor;
4. Implementar a missão, visão, valores e políticas da organização;
5. À Instituição é reservado o direito de suspender ou cessar o acordo com o residente, familiar, tutor ou representante legal, sempre que estes ponham em causa ou violem as regras constantes no presente regulamento;
6. Relativamente aos objetos produzidos no âmbito das atividades promovidas por esta resposta social, a instituição reserva-se no direito da propriedade dos mesmos podendo expô-los ou vendê-los como angariação de fundos;
7. Ter asseguranda a confidencialidade dos dados pessoais (RPGD em vigor), constantes dos processos pessoais das partes interessadas.

São deveres da ASCUDT:

1. Assegurar o normal funcionamento da resposta social e o cumprimento do regulamento interno, legislação prevista para o sector e obrigações da instituição;
3. Assegurar a qualidade e o bom funcionamento na prestação dos serviços;
4. Comprometer o tratamento dos dados dos seus residentes, familiares, tutores ou representantes legais em obediência ao dever de sigilo e confidencialidade e demais obrigações nos termos do regulamento geral de proteção de dados;
5. Garantir que todos os colaboradores ou terceiros que entrem em relação com a instituição estão obrigados ao dever de sigilo e confidencialidade no tratamento de dados pessoais;
6. Dispor de um livro de reclamações.

## NORMA XXVIII - Direitos e Deveres dos Colaboradores

Os colaboradores têm o direito a:

1. A todos os direitos contemplados pela legislação laboral, nomeadamente os direitos concedidos especificamente pelo acordo da CNIS, previstos no BTE correspondente;
2. À compensação de horas de serviço extraordinário realizado por dia(s) de descanso;
3. À utilização de Banco de Horas;
4. A poderem alterar o periodo de férias com o consentimento da Direção;
5. A serem pagos por despesas em deslocações quando realizam serviço externo;
6. A usufruirem do sistema de recompensas, de acordo com os critérios instituídos;
7. A serem protegidos de toda e qualquer forma de assédio;
8. Ser preservada a sua dignidade, igualdade, integridade física e emocional e confidencialidade dos seus dados pessoais (RPGD em vigor), constantes do seu processo pessoal;
9. Serem respeitados os seus direitos de cidadania, opções ideológicas e religiosas, desde que não coloquem em causa o normal funcionamento da resposta social;
10. Frequentar ações de formação internas ou externas, adequadas à função que desempenha;
11. Ter condições e informação do sistema de segurança e saúde no trabalho;
12. Ser atempadamente informado sobre as alterações ao funcionamento da resposta social, sempre que interfiram diretamento no exercício e no desempenho da sua função;
13. Ser avaliado no seu desempenho;
14. Elogiar, sugerir e reclamar.

Os colaboradores têm o dever de:

1. Respeitar os residentes e seus familiares, tutores ou representantes legais; colaboradores e órgãos sociais da ASCUDT;



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

2. Zelar pelo bom desenvolvimento das atividades realizadas;
3. Contribuir para a difusão, sustentabilidade e boa imagem da resposta social;
4. Cumprir as instruções, procedimentos, disposições legais e regulamentos em vigor;
5. Promover e participar em atividades, eventos e formação;
6. Comparecer às consultas de medicina do trabalho;
7. Compreender, contribuir e implementar a missão, visão, valores, políticas da qualidade, código de ética e de conduta da organização;
8. Respeitar os direitios e deveres dos clientes, seus familiares, tutores ou representantes legais;
9. Cumprir o estabelecido nos planos individuais (de inclusão e autonomização) dos clientes;
10. Manter o sígilo de todas as informações, know how, comunicações, atividades e técnicas desenvolvidas no seio da instituição ou obtidas em consequência da prestação da sua atividade na ASCUDT.

## NORMA XXIX - Depósito e guarda dos bens dos residentes e contas correntes

1. Aquando da celebração do contrato será atribuído um número ou nome para marcação do vestuário (responsabilidade a cargo do residente, familiar, tutor ou representante legal), indicando o quarto, cama e armários, com a entrega da respetiva chave ao residente.
2. Cada residente é responsável pelos seus bens materiais, enquanto se encontrarem na sua posse e guarda.
3. A instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os residentes, familiares, tutores ou representantes legais, lhe entreguem à sua guarda em cofre existente para o efeito, sendo elaborada uma lista dos bens entregues, assinada por ambas as partes e arquivada no dossier individual. Reserva-se o direito de recusar a guarda de objetos pessoais de valor, sempre que se verifique não dispor de condições que salvaguardem a segurança dos mesmos.
4. A instituição gere as entradas e saídas dos pertences devidamente comunicados, porém não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza, decorrentes ou conexos com a idade ou o estado de saúde física e mental dos residentes.
5. Todos os residentes terão uma conta corrente, na qual serão registados todos os movimentos efetuados, designadamente todos os montantes recebidos ou entregues à instituição, bem como todos os débitos efetuados. Esta gestão deverá ser realizada pelos próprios, mediante o apoio de colaboradores afetos à RAI 2, e quando assim se justificar.
6. Os bens e valores que constituem espólio de residente, se não forem reclamados no prazo de um ano a contar da data de falecimento, pelos herdeiros (portadores da escritura de habilitação de herdeiros), são comunicados ao Ministério Público para que este decida o destino dos bens.
7. Caso o tutor queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

## NORMA XXX - Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o residente, familiar, tutor ou representante legal e a entidade gestora do estabelecimento, no ato de admissão é obrigatória a celebração, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem, designadamente: identificação da pessoa admitida; identificação do familiar, tutor ou representante legal (quando aplicável); direitos e obrigações das partes; serviços e atividades contratualizados; valor da mensalidade ou da comparticipação familiar (quando aplicável) e condições de suspensão, cessação e rescisão do contrato.
2. O contrato vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do residente, por um ano, renovável por igual período e é elaborado em duplicado, sendo um para o residente e outro para o processo individual do mesmo na instituição.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o residente, familiar, tutor ou representante legal, devem manifestar integral adesão.
4. O contrato de prestação de serviços, o plano individual de inclusão e o regulamento interno devem garantir o cumprimento de todos os requisitos aplicáveis em matéria de acessibilidade no âmbito da comunicação.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada uma adenda por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## NORMA XXXI - Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do residente


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

1. A interrupção do serviço pode ocorrer por:
- Iniciativa do residente, familiar, tutor ou do representante legal, em situações de doença, hospitalização, férias, outras razões de natureza transitória relacionadas com a integração social e familiar do residente;
- Por iniciativa da IPSS por situações imponderáveis, alheias à sua vontade, nomeadamente calamidade natural ou razões de saúde pública.
2. Se a frequência da prestação da resposta social for interrompida por um período superior a 4 meses, o contrato de prestação de serviços será submetido à apreciação e decisão da direção da ASCUDT.
3. A interrupção da frequência deve ser comunicada pelas partes, assim que se preveja, implicando sempre o pagamento, salvo indicação em contrário ou de acordo com a legislação em vigor.

## NORMA XXXII - Cessação do contrato de prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por:
- Iniciativa do residente, familiar, tutor ou representante legal, no caso de mudança de residência; local de trabalho; enquadramento em resposta social mais ajustada; facto não imputável à Instituição, designadamente inadaptação do residente.
- Iniciativa da ASCUDT: morte do residente; em caso de faltas injustificadas por um período superior a sessenta dias; não pagamento reiterado da mensalidade; não cumprimento dos planos de regularização de débitos; sempre que os residentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento; e 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, o são relacionamento com terceiros e a imagem da instituição, bem como o agravamento das condições físicas e psíquicas do residente implicarem a sua saída para estruturas mais adequadas à sua situação.
2. A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação é da competência da direção da ASCUDT, sob proposta da direção técnica, após prévia audição do residente, familiar, tutor ou representante legal.
3. O contrato pode ser denunciado a todo o tempo por iniciativa de qualquer dos outorgantes, por escrito, com a antecedência mínima de trinta dias.

## NORMA XXXIII- Custeamento de atos fúnebres

1. As despesas com o funeral de um residente são da responsabilidade do familiar, tutor ou representante legal do mesmo (sepultura, despesas adicionais, transladações, etc.).
2. Se não houver sido feita prévia comunicação escrita com as últimas vontades, que será apensa ao processo para se cumprirem escrupulosamente (desde que estas não acarretem encargos anormais para a instituição), os funerais dos residentes realizam-se segundo o estilo correntemente digno, em harmonia com a religião católica.

## NORMA XXXIV- Situações de emergência

1. Os colaboradores em situação de emergência deverão manter a calma e atuarem de acordo com o prescrito no plano de emergência da resposta social, contactando os socorros, as autoridades competentes e o superior hierárquico:
a) Em caso de incêndio, inundação, enclausuramento, etc. - Bombeiros - 273 300 210
b) Em caso de doença - Centro de Saúde - 273 381 423 ou Hospital - 273 310 800
c) Em caso de assalto, arrombamentos, ameaças ou desacatos – PSP - 273 303 412
d) Em caso de acidente ou doença súbita – SOS- 112

## NORMA XXXV - Negligência e maus-tratos

1. Qualquer ato ou atitude que ultrapasse o respeito pelo outro, a sua dignidade, integridade física e os seus bens, será analisado em conformidade com a política e procedimento interno, existente na instituição, para a prevenção de abusos, negligência e maus-tratos.
2. Sempre que um incidente desta natureza seja detetado, deverá ser dado conhecimento, de imediato, à direção técnica da resposta social, que por sua vez procederá ao registo do mesmo e encaminhará para a direção que deverá analisar a situação e acionar os mecanismos legais adequados a cada situação.


Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt

### NORMA XXXVI - Reclamações, sugestões e elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social possui livro de reclamações, em suporte físico e em suporte digital, que poderá ser solicitado junto da secretaria da ASCUDT, sempre que desejado ou através de suporte eletrónico divulgado no site institucional www.ascudt.org.pt. Para além destes meios, pode reclamar, sugerir e elogiar através de email, telefone, correio e pessoalmente através do preenchimento dos modelos de registo existentes para o efeito (que deve colocar na caixa existente para o efeito, que garante a confidencialidade da informação).
2. No âmbito do sistema de gestão da qualidade, existe uma norma de procedimento interno que gere a implementação do sistema de reclamações, sugestões e elogios.
3. Anualmente é aplicado um questionário de avaliação do grau de satisfação aos residentes, familiares, tutores ou representantes legais, que após ser submetido a tratamento, serão divulgados os resultados e traçadas ações de melhoria.

### NORMA XXXVII- Ocorrências

No âmbito do sistema de gestão da qualidade, existe uma norma de procedimento interno que estabelece a metodologia a seguir para registo, classificação, acompanhamento, análise e gestão de melhoria das ocorrências no âmbito dos serviços prestados pela instituição.

## CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA XXXVIII- Alterações ao regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os residentes, familiares, tutores ou 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.
2. As alterações ao presente regulamento que decorram de alterações legislativas, serão, de imediato, introduzidas e delas dado conhecimento aos residentes, familiares, tutores ou representantes legais, assim como será realizada a sua comunicação ao técnico da resposta social do Centro Distrital da Segurança Social de Bragança.

### NORMA XXXIX- Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da ASCUDT, tendo em consideração as disposições legais vigentes sobre a matéria e com o parecer técnico e da direção.

### NORMA XL- Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 4 de dezembro de 2022.

Bragança, 4 de dezembro de 2022

O Presidente da Direção da ASCUDT

ASCUDT
ASSOCIAÇÃO SÓCIO-CULTURAL DOS DEFICIENTES DE TRÁS-OS-MONTES
Av. Dinastia de Bragança, nº 19 | 5300 - 399 Bragança
SEDE: 273 382 506 | Fax: 273 382 507 | NIPC: 503 190 284
www.ascudt.org.pt | geral@ascudt.org.pt



Avenida Dinastia de Bragança, nº 19, 5300 - 399 Bragança, União de Freguesias Sé, Santa Maria e Meixedo **Contribuinte:** 503190284
**Telefone:** 273382506 **Fax:** 273382507 **E-mail:** geral@ascudt.org.pt **Site:** www.ascudt.org.pt