



Regulamento Interno

Lar de Apoio

Criado/Revisto	Planeamento, Inovação e Gestão da Qualidade	JUL	2024
Aprovado	Conselho de Administração (Ata n.º 403)	12	09
Comunicado	Internet / Intranet / Placares Informativos	OUT	2024
Entrada em vigor	28 10 2024	Próxima Revisão	JAN 2028

DI_001_2023

Índice

Regulamento Interno	5
Preâmbulo	5
Capítulo I - Disposições Gerais	5
Artigo 1.º - Enquadramento da Resposta Social	5
Artigo 2.º - Âmbito e Aplicabilidade	5
Artigo 3.º - Localização	5
Artigo 4.º - Modelo de Intervenção	6
Artigo 5.º - Objetivos do Regulamento	6
Capítulo II - Estrutura do LA	6
Artigo 6.º - Recursos Humanos	6
Artigo 7.º - Direção Técnica	6
Artigo 8.º - Objetivos do LA	7
Capítulo III - Áreas de Intervenção, Serviços e Atividades	7
Secção I - Áreas de Intervenção	7
Artigo 9.º - Identificação das Áreas de Intervenção	7
Secção II - Serviços	8
Artigo 10.º - Tipologia de Serviços	8
Secção III - Atividades	10
Artigo 11.º - Atividades Desportivas, de Animação Sociocultural e Lúdico-Recreativas.....	10
Capítulo IV - Processo de Candidatura	11
Artigo 12.º - Destinatários	11
Artigo 13.º - Candidatura/Inscrição.....	11
Artigo 14.º - Critérios de Admissão	11
Artigo 15.º - Lista de Espera	11
Artigo 16.º - Critério de Desempate	11
Artigo 17.º - Critérios de Exclusão	11
Artigo 18.º - Procedimentos preparatórios para a Admissão do Cliente	12
Artigo 19.º - Admissão.....	12
Artigo 20.º - Documentação	12
Artigo 21.º - Processo de Acolhimento (Novos Clientes)	13
Artigo 22.º - Processo Individual do Cliente	13
Artigo 23.º - Contrato	13
Capítulo V - Regras de Funcionamento	14
Artigo 24.º - Funcionamento Geral	14
Artigo 25.º - Visitas e Saídas ao Exterior	14

Artigo 26.º - Manutenção dos Espaços e Equipamentos	14
Artigo 27.º - Atuação em Situação de Emergência	14
Artigo 28.º - Contactos	14
Artigo 29.º - Comparticipação Familiar	15
Artigo 30.º - Apuramento do Montante da Comparticipação Familiar	16
Artigo 31.º - Montante Máximo da Comparticipação Familiar	17
Artigo 32.º - Pagamento da Comparticipação Mensal	17
Artigo 33.º - Revisão da Comparticipação Mensal	17
Artigo 34.º - Produtos ou Serviços Complementares	18
Artigo 35.º - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	18
Artigo 36.º - Depósito e Guarda dos Bens do Cliente	18
Artigo 37.º - Gestão de Bens Monetários.....	18
Artigo 38.º - Cessação da Frequência.....	19
Capítulo VI - Direitos e Deveres	19
Artigo 39.º - Direitos e Deveres dos Clientes	19
Artigo 40.º - Direitos do LA.....	19
Artigo 41.º - Deveres do LA	19
Artigo 42.º - Proteção de Dados e Imagem	20
Capítulo VII - Elogios, Sugestões e Reclamações.....	20
Artigo 43.º - Elogios, Sugestão e Reclamação	20
Capítulo VIII - Disposições Finais.....	20
Artigo 44.º - Alterações ao Regulamento.....	20
Artigo 45.º - Normas Complementares	21
Artigo 46.º - Casos Omissos.....	21
Artigo 47.º - Legislação Aplicável	21
Artigo 48.º - Entrada em Vigor	21
Anexos	22
Anexo I - Legislação Aplicável.....	23
Anexo II - Critérios de Prioridade na Admissão	24
Anexo III - Documentos Necessários para Inscrição no LA.....	27
Anexo IV - Processo Individual	28

Abreviaturas

CA - Conselho de Administração

CACI - Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão

CERCIFAF - Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão de Fafe, C.R.L.

DT - Direção Técnica

FAD - Ficha de Avaliação Diagnóstica

IAS - Indexante dos Apoios Sociais

ISS - Instituto de Segurança Social, I.P.

LA - Lar de Apoio

PAS - Plano de Atividades Socioculturais

PCDI - Pessoas com Deficiência e Incapacidade

PIC - Plano Individual de Cuidados

PII - Plano Individual de Inclusão

PIT - Plano Individual de Transição

PNV - Plano Nacional de Vacinação

RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados

RI - Regulamento Interno

Regulamento Interno

Preâmbulo

O Lar de Apoio (doravante designado por LA) é um Serviço/Unidade de apoio da Cooperativa de Educação, Reabilitação, Capacitação e Inclusão de Fafe, C.R.L., (doravante designada por CERCIFAF), sem fins lucrativos.

É uma resposta de alojamento residencial temporário ou permanente, desenvolvida em apartamento inserido na comunidade, destinada a pessoas com deficiência e incapacidade, com competências para viver de forma autónoma, tendo por objetivo, mediante apoio individualizado, proporcionar condições para a concretização de um projeto de vida autónomo e inclusivo.

A CERCIFAF dispõe de 1 (uma) Resposta Social, Lar de Apoio, com Acordo de Cooperação celebrado com a entidade tutelar, Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS) / Centro Distrital de Braga.

O LA tem Acordo de Cooperação Inicial celebrado em dezembro de 2000, tendo sido revogado e atualizado pelo Acordo de Cooperação datado de janeiro de 2009.

Capítulo I - Disposições Gerais

Artigo 1.º - Enquadramento da Resposta Social

O Lar de Apoio (LA) é uma resposta habitacional, orientada pelo modelo de apoio centrado na pessoa com deficiência ou incapacidade, nas quais se verifique ausência ou indisponibilidade familiar para assegurar os cuidados necessários.

Concentra a sua atuação nos princípios da autodeterminação, autonomia e inclusão, procurando identificar, responder e adequar o tipo e a intensidade do apoio às necessidades e aos diferentes contextos das áreas da vida dos residentes.

Visa ainda contribuir no sentido de garantir um ambiente familiar e afetivo apropriado, facilitar a relação com a comunidade, assegurar condições necessárias à participação nas atividades laborais e/ou formativas, bem como, promover o desenvolvimento de competências sociais e emocionais.

Artigo 2.º - Âmbito e Aplicabilidade

1. O Regulamento Interno do LA visa orientar e regular o funcionamento da Resposta Social.
2. Estão abrangidos por este documento todos colaboradores, estagiários e/ou voluntários que na referida estrutura prestam diferentes serviços, assim como os Clientes, Familiares e/ou Representantes Legais.
3. O presente Regulamento é aplicável à estrutura LA, que a CERCIFAF tem protocolada com a Entidade Tutelar.

Artigo 3.º - Localização

A CERCIFAF possui duas estruturas de LA, que funcionam em dois locais e edifícios distintos, denominados por:

- a) Lar de Apoio I – localizado na Rua da Noruega, n.º 55, 4820-196 Fafe;
- b) Lar de Apoio II – localizado na Rua da Noruega, n.º 100, 4820-196 Fafe.

Artigo 4.º - Modelo de Intervenção

1. O Modelo de intervenção assume-se como um modelo de Qualidade de Vida que pressupõe uma intervenção biopsicossocial, tendo como referência a missão, princípios e valores que norteiam a instituição, tendo ao seu dispor uma Equipa Técnica de profissionais, equipamentos e recursos adequados para o desenvolvimento estruturado das intervenções, com objetivos centrados no aumento da qualidade de vida, saúde, bem-estar e integração social das pessoas acolhidas e apoiadas.
2. O presente regulamento segue o Modelo de Intervenção e Modelo de Qualidade de Vida preconizado pela instituição e que se encontram definidos em documento próprio.

Artigo 5.º - Objetivos do Regulamento

Instituindo-se como uma norma de referência fundamental do modelo de intervenção e funcionamento do LA, o presente regulamento visa:

- a) Assegurar o cumprimento dos objetivos e a elevada qualidade das práticas;
- b) Garantir o funcionamento das atividades e a prestação dos serviços contratualizados e assumidos pelas partes intervenientes;
- c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta prestadora de serviços;
- d) Manter uma relação normalizada, profícua e eficiente, entre todos os profissionais e os clientes, assim como com as famílias e/ou representantes legais;
- e) Promover o respeito pelos direitos das pessoas com deficiência e incapacidade e os demais interessados.

Capítulo II - Estrutura do LA

Artigo 6.º - Recursos Humanos

- 1.O funcionamento do LA é assegurado pela seguinte equipa de Recursos Humanos:
 - a) Direção Técnica;
 - b) Equipa Técnica;
 - c) Equipa Operacional.
2. No decorrer do seu normal e efetivo funcionamento, o LA, é complementado pelos recursos humanos inerentes aos Serviços Transversais da Instituição. Sendo:
 - a) Serviços Administrativos e Financeiros;
 - b) Serviços Gerais (serviço de refeitório).

Artigo 7.º - Direção Técnica

1. A nomeação do titular de Direção Técnica (DT) é da responsabilidade do Conselho de Administração (CA) da CERCIFAF.

2. As responsabilidades atribuídas à DT da resposta social LA são as previstas na legislação aplicável e as que o CA lhe atribuir, conforme disposto no documento Manual de Funções, Competências e Responsabilidades.

Artigo 8.º - Objetivos do LA

São objetivos do LA:

- a) Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;
- 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;
- 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) 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;
- i) Promover a iniciativa e a responsabilização progressiva em relação às decisões e aos projetos individuais;
- j) Facilitar a integração em outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida do cliente;
- k) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação, segurança, aprendizagem ao longo da vida e o contacto com as novas tecnologias;
- l) Promover a interação com a família e com a comunidade.

Capítulo III - Áreas de Intervenção, Serviços e Atividades

Secção I - Áreas de Intervenção

Artigo 9.º - Identificação das Áreas de Intervenção

O LA prossegue os seus objetivos nas seguintes Áreas de Intervenção:

- a) Desenvolvimento de competências relacionais, pessoais e sociais;
- b) Promoção do bem-estar, da qualidade de vida, da ocupação e da interação com o meio;
- c) Capacitação para a inclusão social e profissional;

- d) As atividades desenvolvidas na habitação são planeadas e organizadas com a participação dos residentes, de forma individualizada, valorizando as suas escolhas, necessidades, interesses e vontades.

Secção II - Serviços

Artigo 10.º - Tipologia de Serviços

1. O LA presta, designadamente, os seguintes serviços:

1.1. Alojamento:

- a) Alojamento e apoio residencial inclusivo, de tipo familiar, com condições de salubridade, conforto, segurança, privacidade, acessível e adaptado às necessidades dos seus residentes;
- b) Os quartos podem ser individuais ou duplos e são de acesso restrito.

1.2. Alimentação e Nutrição:

- a) Serviço de alimentação é da responsabilidade da instituição;
- b) Serviço de alimentação com padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas, garantindo uma alimentação equilibrada e cumprindo as boas práticas de higiene e segurança alimentar;
- c) As refeições principais são servidas nos horários pré acordados com os clientes e mediante a organização das dinâmicas laborais dos mesmos, podendo, no entanto, sofrer alterações, sempre que se justifique;
- d) O mapa semanal das ementas encontra-se afixado na Instituição em locais próprios, visíveis e acessíveis;
- e) Os clientes que necessitarem de dieta especial, deverão apresentar à DT a respetiva declaração prescrita pelo profissional de saúde, com a indicação do período de implementação;
- f) Por razões de segurança e/ou outras, as visitas não podem trazer para o LA quaisquer alimentos e/ou bebidas do exterior sem conhecimento e consentimento da DT e/ou dos colaboradores de serviço.

1.3. Cuidados de Higiene e Imagem:

- a) A prestação de cuidados de higiene e imagem a cada cliente resulta do que está definido para cada cliente e tem em conta as suas particularidades, condições, necessidades e potenciais;
- b) O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal é suportado pelo LA, com exceção das fraldas, especialidades farmacológicas ou produtos para tratamentos específicos e individuais.

1.4. Cuidados de Saúde:

- a) Os cuidados de saúde são definidos em função do diagnóstico de cada pessoa residente. Cabe à DT coordenar os mais variados Serviços de forma a garantir os serviços/cuidados de saúde adequados;
- b) Sempre que se justifique, os clientes podem recorrer aos serviços médicos da Instituição;

- c) A CERCIFAF dispõe de apoio médico de Medicina Geral e Familiar e Psiquiatria para todos os clientes que dele necessitem, em regime de consulta, receituário de tratamento e acompanhamento, mediante marcação junto da DT;
- d) A realização de exames de diagnóstico, acompanhamento a consultas de urgência hospitalar, consultas de especialidade e/ou consultas com médico de família, poderão ser asseguradas por esta resposta social caso a família/representante legal não as assegure e quando solicitados pelos próprios ou quando estes não possam ser realizados de forma totalmente autónoma;
- e) Atendimento e acompanhamento psicossocial individualizado;
- f) Todos os clientes deverão manter atualizado o Boletim de Vacinas de acordo com o Plano Nacional de Vacinação (PNV);
- g) Na impossibilidade de algum cliente não cumprir o PNV, tal facto deverá ser justificado através de declaração médica ou Termo de Responsabilidade por parte do cliente, família e/ou representante legal.

1.5. Administração Terapêutica:

- a) O LA garante a administração terapêutica em função do esquema terapêutico prescrito pelo médico, sempre que esta não possa ser realizada de forma totalmente autónoma pelo cliente;
- b) A medicação deve estar devidamente identificada, com marcação da hora de cada toma e da respetiva posologia;
- c) A Prescrição médica deverá constar no Processo Individual do Cliente;
- d) Por cada turno de trabalho existe um/a colaborador/a que é responsável pelo controlo e administração terapêutica, ato este evidenciado mediante registo em documento próprio para o efeito;
- e) Compete ao cliente ou seus familiares/representante legal o pagamento do valor referente à medicação e outros produtos de apoio;
- f) O LA assegura a administração de medicação injetável através dos Serviços de enfermagem da comunidade (USF).

1.6. Tratamento de Roupa:

- a) Quando da admissão de cada Pessoa Residente é atribuído um número, o qual identificará toda as suas peças de roupa;
- b) Cada Pessoa Residente fica responsável pela sua roupa e pertences;
- c) O LA fornece roupa de cama e atoalhados a todas as Pessoas Residentes.

1.7. Serviço de Limpeza:

- a) O LA assegura a limpeza e a higienização de todos os espaços que compõem a resposta social, com a colaboração das Pessoas Residentes.

2. O LA promove ainda apoio individualizado ao nível da autonomização nas diferentes áreas de vida, tais como:

- a) Saúde;

- b) Higiene e apresentação pessoal;
- c) Autonomia pessoal e social;
- d) Atividades Socioculturais e/ou de inclusão;
- e) Atividades ocupacionais terapêuticas;
- f) Autorrepresentação.

3. O LA deve cooperar e articular com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente da área da educação, saúde, segurança social, emprego e formação profissional e ocupacional, promovendo iniciativas de trabalho em rede.

4. Sempre que o LA desenvolva ou preste serviços através de entidades parceiras, o contrato de prestação de serviços deve incluir o consentimento da pessoa para o seu desenvolvimento.

5. O LA pode contratar outros serviços, com vista a responder às necessidades e expectativas do cliente e/ou representante legal, sendo o pagamento da responsabilidade dos mesmos.

6. A periodicidade dos diferentes serviços está de acordo com a especificidade de cada cliente e com o Plano de Atividades da resposta social e é condicionado pela natureza dos diferentes serviços.

Secção III - Atividades

Artigo 11.º - Atividades Desportivas, de Animação Sociocultural e Lúdico-Recreativas

1. As atividades desportivas, de animação sociocultural e lúdico-recreativas promovidas pelo LA constam do Plano de Atividades.

2. Tendo por referência as capacidades, funcionalidades e necessidades da pessoa com deficiência, as atividades serão planeadas e organizadas de forma individualizada, valorizando as suas escolhas, necessidades, interesses e vontades.

3. A organização e desenvolvimento de atividades e/ou saídas ao exterior resultantes do plano de atividades é da responsabilidade da DT, com a colaboração de toda a equipa.

4. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal ser previamente informado aos clientes e família/representante legal.

5. Durante as atividades e/ou saídas ao exterior, previstas em plano de atividades, os clientes serão sempre acompanhados por colaboradores do LA.

6. Os clientes poderão realizar atividades e/ou saídas ao exterior de forma independente, mediante autorização prévia da DT.

7. Os clientes serão sempre informados da possibilidade de participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas pela CERCIFAF ou por outras Instituições parceiras, podendo recusar a sua participação, mediante justificação válida.

Capítulo IV - Processo de Candidatura

Artigo 12.º - Destinatários

O LA destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos e que:

- a) Mediante apoio, possuam capacidade de viver de forma autónoma;
- b) Mediante apoio no seu projeto de autonomização e inclusão, possam transitar, sempre que possível, para soluções alternativas de vida na comunidade;
- c) Se encontrem em situação de isolamento e/ou emergência social;
- d) Tenham ausência de retaguarda familiar;
- e) A família esteja impossibilitada, permanente ou temporariamente (por morte, doença, ausência e/ou incapacidade), de garantir condições de bem-estar e qualidade de vida ajustadas às suas necessidades.

Artigo 13.º - Candidatura/Inscrição

Para efeitos de candidatura, os candidatos, família e/ou representante legal deverão efetuar o preenchimento da Ficha de Inscrição, bem como a apresentação da documentação nela solicitada.

Artigo 14.º - Critérios de Admissão

Os critérios de admissão para frequência da resposta social LA, encontram-se plasmados no Anexo II do presente regulamento, e foram definidos nos termos e para os efeitos consagrados na legislação em vigor.

Artigo 15.º - Lista de Espera

1. Quando não existam vagas, os candidatos que forem considerados elegíveis para frequentar o LA, são informados dessa situação e da sua integração em lista de espera.
2. No que à Gestão da Lista de Espera concerne, sempre que ingresse um novo candidato, a mesma é ordenada para efeitos de prioridade de admissão, de acordo com a pontuação obtida pelo candidato, tendo por base o disposto no artigo 14.º.
3. O candidato, família e/ou representante legal poderá solicitar informação sobre a posição que ocupa na lista de espera, devendo para o efeito, contactar a DT do LA, pelas vias de contacto definidas no artigo 28.º.

Artigo 16.º - Critério de Desempate

Em caso de igualdade pontual entre candidatos, considerar-se-á como critério de desempate a data de inscrição válida mais antiga.

Artigo 17.º - Critérios de Exclusão

Os critérios da exclusão do processo de candidatura à frequência da resposta social LA, são os seguintes:

- a) Desistência por parte do candidato;
- b) Não entrega dos documentos referidos no artigo 20.º;

- c) Impossibilidade de contacto com o candidato e/ou representante legal (durante 5 (cinco) dias úteis consecutivos).

Artigo 18.º - Procedimentos preparatórios para a Admissão do Cliente

1. Compete à DT marcar uma entrevista com o cliente, família e/ ou representante legal, com o objetivo de aprofundar e aferir um conjunto de informações pertinentes sobre as necessidades, hábitos e expetativas iniciais, de forma a identificar e organizar os serviços a prestar, sempre respeitando a vontade do cliente.
2. Com base na informação recolhida, será elaborado um Plano Individual, visando garantir os cuidados básicos essenciais à permanência do Cliente no LA.
3. No sentido de obter informação pertinente para a elaboração do Relatório Social e cálculo da respectiva comparticipação familiar mensal, a integrar o contrato nos termos do disposto do artigo 23.º, será realizada uma entrevista pela Técnica de Serviço Social com o cliente, família e/ou representante legal.

Artigo 19.º - Admissão

1. A seleção do candidato para efeitos de admissão, é efetuada de acordo com o estipulado nos artigos 14.º e 15.º.
2. A decisão da admissão é da responsabilidade da DT, tendo por base os critérios enunciados no Anexo II. Da decisão será dado conhecimento ao candidato ou ao seu familiar/representante legal no prazo de 8 (oito) dias.
3. Para efeitos de admissão, o cliente, família e/ou representante legal deve proceder à entrega de cópia, devidamente autorizada para o efeito, dos documentos solicitados no artigo 20.º.
4. A admissão contempla um período experimental máximo de 90 (noventa) dias, sendo que, findo este período será efetuada uma avaliação à adaptação e integração do cliente no serviço.
5. Após a reavaliação do candidato, a equipa técnica procederá à elaboração de um relatório contendo o parecer acerca da sua admissão definitiva.
6. No momento da admissão do cliente é dado conhecimento ao mesmo e à sua família e/ou representante legal de todos os Manuais e Regulamentos que integram e estruturam o funcionamento do LA e da CERCIFAF.
7. A admissão concretiza-se com a aceitação formal do candidato, família e/ou representante legal e a tomada de conhecimento das regras de contratualização e normas de funcionamento interno do LA.
8. Em situações de emergência, a admissão será efetivada, mediante parecer da DT do LA, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

Artigo 20.º - Documentação

1. Para formalização da admissão, o candidato, família e/ou representante legal deverá fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos documentos enunciados no Anexo III.
2. Toda a documentação entregue passará a fazer parte integrante do Processo Individual do Cliente (artigo 22.º), sempre em estreito cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), na sua versão mais atual.

Artigo 21.º - Processo de Acolhimento (Novos Clientes)

1. Após admissão do cliente, é implementado um Programa de Acolhimento de acordo com os procedimentos instituídos pela DT da Resposta Social.
2. Após 90 (noventa) dias, será elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual.
3. No caso de se verificar, durante este período, a não adaptação do cliente, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que conduziram à sua inadaptação e estabelecendo novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente de rescindir o contrato.
4. No final do período de acolhimento, o cliente, família e/ou seu representante legal são informados dos resultados da monitorização do processo.
5. Caso o cliente manifeste o desejo de integração é definido o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

Artigo 22.º - Processo Individual do Cliente

1. A cada cliente deverá corresponder um Processo Individual, do qual farão parte todos os documentos que lhe são inerentes.
2. O Processo deverá ser organizado tendo por base a informação e documentação constante do Anexo IV.
3. Compete à DT assegurar a gestão da informação relativa ao cliente, bem como, a confidencialidade e o sigilo dos dados.

Artigo 23.º - Contrato

1. A formalização da admissão do cliente é realizada através da assinatura de um Contrato de prestação de serviços entre a CERCIFAF e o cliente, família e/ou representante legal, no qual se encontram definidos, entre outros, os direitos e deveres das partes, a data de admissão e o tipo de prestação de serviços.
2. Poderão fazer parte do contrato disposições particulares acordadas no âmbito da prestação de serviços que não contrariem a legislação em vigor aplicável a esta resposta social.
3. Eventuais alterações ao contrato de prestação de serviços, nomeadamente as que implicam mudanças substanciais nos serviços prestados ou nos montantes da participação familiar, são formalizadas por meio de adenda contratual.
4. A cessação do contrato de prestação de serviços, acontece por denúncia de uma das partes, por escrito e com a antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, podendo ainda cessar se:
 - a) agravarem as condições de saúde, físicas ou psíquicas que imponham a sua transição para estruturas e/ou respostas mais adequadas;
 - b) por falecimento do cliente;
 - c) por outras circunstâncias previstas na lei.

Capítulo V - Regras de Funcionamento

Artigo 24.º - Funcionamento Geral

O LA funciona ininterruptamente 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante todo o ano.

Artigo 25.º - Visitas e Saídas ao Exterior

1. O horário das visitas encontra-se afixado em lugar adequado e visível, podendo existir exceções ao mesmo sempre que se justifique.
2. Todos os visitantes devem assinar o registo de visitas, onde deve constar a hora de entrada e saída, quem esteve presente durante a visita e outras observações que se considerem pertinentes a preencher pela pessoa que supervisiona.
3. Todas as saídas ao exterior com visitantes, devem ser alvo de registo, em documento próprio.
4. O LA funciona em regime aberto, permitindo a livre entrada e saída dos seus clientes.
5. As saídas de lazer dos clientes dependem da avaliação e autorização da DT.

Artigo 26.º - Manutenção dos Espaços e Equipamentos

1. É da responsabilidade de todos os intervenientes zelar pelo bom funcionamento e conservação das instalações e/ou equipamentos.
2. Em caso de danos provocados nas instalações e/ou equipamentos, por negligência e/ou mau uso, os mesmos serão da total responsabilidade do(s) interveniente(s), que terão de assumir o seu custo.
3. Sempre que seja detetada algum dano ou avaria, estes devem ser comunicados à DT do LA, para se proceder à respetiva reparação, mediante autorização prévia do Conselho de Administração da CERCIFAF.
4. Todas as situações de dano e/ou avaria, devem ser alvo de registo em documento próprio.

Artigo 27.º - Atuação em Situação de Emergência

1. Em situações de emergência (quer relacionadas com pessoas, quer relacionadas com ou bens móveis ou imóveis), deverão ser acionados os meios de socorro adequados e respeitados os procedimentos de emergência definidos em sede das Medidas de Autoproteção em vigor na CERCIFAF.
2. Em caso de doença ou acidente pessoal do cliente, os familiares/representante legal serão contactados e informados sobre a ocorrência e, caso se justifique, sobre o hospital para o qual o cliente foi transportado.

Artigo 28.º - Contactos

1. As famílias e/ou representantes legais dos clientes poderão contactar o LA, durante o horário estabelecido para o efeito, e devidamente comunicado aquando da integração do cliente, tendo em conta as especificidades de cada indivíduo.
2. Os contactos poderão ser estabelecidos por uma das seguintes vias:
 - a) LA: Tel: (+351) 253 590 527 – E-mail: saraferreira@cercifaf.pt;

3. O atendimento presencial às famílias e/ou representantes legais pela DT do LA está sujeito a marcação prévia, devendo ser efetuado com um prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas.

Artigo 29.º - Comparticipação Familiar

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado nos termos da legislação em vigor e em função da percentagem definida para o LA a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

2. Pela prestação dos serviços contratualizados para a frequência da Resposta Social LA, o cliente ou a família/representante legal terá de pagar mensalmente uma comparticipação familiar, apurada de acordo com o disposto no ponto 1 da presente cláusula.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De Pensões (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- d) De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4. Quando não existir nenhum dos documentos referidos nas alíneas a) a h) do ponto 2, a família deverá solicitar nas finanças um documento comprovativo de que o agregado ao qual pertence o cliente, não declarou rendimentos no ano transato.

5. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se como despesas fixas:

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

6. Para além das despesas atrás referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, numa Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

7. No caso de persistirem dúvidas na formação dos rendimentos e/ou despesas, compete ao CA da CERCIFAF analisar casuisticamente a situação e agir em conformidade.

8. Formula de cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal, do agregado familiar:

a)
$$RC = \frac{RAF}{12} - D$$

N

Sendo:

RC – Rendimento “per capita” mensal;

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D – Despesas fixas mensais;

N – Número de elementos do agregado familiar.

b) A comparticipação determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do cliente ou do seu agregado familiar, de acordo com o Quadro I.

Quadro I – Comparticipações em função do rendimento per capita

Resposta Social	Comparticipação
	Máxima
Lar de Apoio	40 %

9. Prova dos rendimentos e das despesas fixas:

- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de Imposto sobre Rendimentos Singulares (IRS), respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;
- b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima;
- c) A falta de entrega dos documentos a que se refere o presente artigo, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- d) A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos.

Artigo 30.º - Apuramento do Montante da Comparticipação Familiar

1. Aos clientes admitidos após a entrada em vigor da Portaria N.º 218-D-2019 de 15 de julho será aplicada a percentagem definida no Quadro I – Comparticipações em função do rendimento per capita, de acordo com a fórmula descrita na alínea a, do ponto 8, do artigo 29.º do presente Regulamento.

2. Aos clientes admitidos antes da entrada em vigor da Portaria definida no ponto 1 do presente artigo, cujas comparticipações apuradas não correspondam à percentagem definida, serão realizados ajustes anuais, de acordo com a legislação em vigor até que se atinja o valor da comparticipação familiar devida.

3. Nas situações em que se verifique uma alteração significativa do rendimento do agregado familiar, a CERCIFAF pode rever/atualizar a comparticipação, de forma proporcional a esse acréscimo de rendimentos, podendo desta

atualização, e no momento da renovação do contrato de prestação de serviços, resultar num acréscimo superior a 5% do valor da comparticipação apurada anteriormente.

Artigo 31.º - Montante Máximo da Comparticipação Familiar

A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do cliente 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.

Artigo 32.º - Pagamento da Comparticipação Mensal

1. A comparticipação mensal deverá ser liquida até ao 10º (décimo) dia do mês seguinte.
2. O pagamento da comparticipação pode ser efetuado nos Serviços Administrativos da CERCIFAF, nas horas de expediente (das 9h às 13h e das 14h às 17h), podendo ser pago em dinheiro, por cheque emitido à ordem da CERCIFAF, ou por transferência bancária para a conta indicada pelos Serviços Administrativos da Instituição, indicando no descriptivo o nome do cliente a que respeita.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação quando os períodos de ausência do cliente excedam 15 (quinze) dias consecutivos, desde que devidamente justificados; (doença, acompanhamento de familiares por doença ou dependência...).
4. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 25% quando este se ausentar durante um mês completo.
5. O não cumprimento do pagamento da mensalidade num prazo máximo de 60 (sessenta) dias poderá ter como consequência a suspensão temporária do cliente até regularização das mensalidades e após ter sido efetuada uma análise individual do caso.
6. A suspensão apenas produzirá efeitos após comunicação escrita ao cliente, família e/ou representante legal, dispondo este ainda de 3 (três) dias úteis, após receção da comunicação, para regularização do respetivo pagamento.

Artigo 33.º - Revisão da Comparticipação Mensal

1. A comparticipação tem uma periodicidade de revisão anual.
2. O Processo deve ter o seu início no mês de setembro, com a entrega da documentação necessária (obrigatório), sob pena de lhe ser aplicada a percentagem máxima de comparticipação mensal.
3. Para efeitos de revisão da comparticipação mensal, o cliente, família e/ou representante legal deverá cumprir com o estipulado no artigo 29.º do presente regulamento.
4. A análise da documentação e comunicação da comparticipação mensal apurada, à família e/ou representante legal, será efetuada durante o 4.º trimestre de cada ano.
5. A família e/ou representante legal, terá o prazo de 15 (quinze) dias para se manifestar sobre a mensalidade apurada pela Instituição.

6. A ausência de contestação sobre a mensalidade, por parte das família e/ou representante legal, será considerada como aceitação tácita do valor apurado.

7. A mensalidade apurada entra em vigor a partir do dia 1 (um), do mês de janeiro, do ano seguinte.

Artigo 34.º - Produtos ou Serviços Complementares

1. Sempre que necessário, o LA poderá, suplementarmente, fornecer produtos ou prestar outros serviços complementares ao cliente, sendo necessária a respetiva contratualização.
2. Os produtos e/ou serviços complementares contratualizados com o cliente, terão um custo adicional mensal, a partir da data de assinatura do contrato/adenda, cujo valor será ajustado em função do tipo serviço.
3. O valor a que se refere o número anterior deverá ser liquidado juntamente com a comparticipação familiar.

Artigo 35.º - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a produtos de apoio/ayudas técnicas (ex: fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o LA pode providenciar a articulação entre fornecedores e cliente/família.
2. Estes tipos de apoios não estão incluídos no valor da comparticipação, pelo que, é da responsabilidade do cliente/família a aquisição e pagamento dos mesmos.

Artigo 36.º - Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

1. O LA apenas se responsabiliza pelos objetos e valores que forem entregues à sua guarda pelo cliente e família/representante legal.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues, que será assinada pela DT e o cliente ou família/representante legal. Esta lista é arquivada no processo individual do cliente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à Instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.

Artigo 37.º - Gestão de Bens Monetários

1. A gestão financeira dos bens monetários dos clientes é feita pelo próprio, se demonstrar competências para tal, pela família quando ainda se encontra ativa e presente na vida do cliente ou pelo seu representante legal.
2. No caso de clientes inimputáveis, os bens monetários poderão ser geridos pela DT do LA, mediante acordo prévio entre as partes.
3. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são alvo de registo, em documento próprio, pela DT do LA.
4. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.

Artigo 38.º - Cessação da Frequência

1. São definidos, pela CERCIFAF, procedimentos para a suspensão e/ou rescisão do contrato, que podem ter origem em diferentes situações.
2. Por parte do cliente, família e/ou representante legal:
 - a) incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual e do regulamento interno da resposta social;
 - b) inadequação dos serviços às necessidades do cliente;
 - c) insatisfação do cliente;
 - d) inadaptação do cliente aos serviços;
 - e) por vontade própria do cliente, família e/ou representante legal de não renovação de contrato;
 - f) por falecimento do cliente;
3. Por parte da CERCIFAF:
 - a) incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual e do Regulamento Interno da resposta social;
 - b) incumprimento dos pagamentos da comparticipação familiar mensal, de acordo com o previamente estabelecido, o qual carece de análise prévia da DT e CA;
 - c) pelo agravamento ou alteração das condições psíquicas e físicas do cliente e que imponha a saída para estruturas mais adequadas à sua nova situação;
 - d) por manifestação de comportamentos por parte do cliente que desrespeitem ou coloquem em causa a integridade física e segurança de restantes clientes e colaboradores, bem como a sua estabilidade emocional.

Capítulo VI - Direitos e Deveres

Artigo 39.º - Direitos e Deveres dos Clientes

O documento Carta de Direitos e Deveres dos Clientes da CERCIFAF, explana os princípios definidos pela Instituição no que a esta matéria concerne, complementado pela demais legislação aplicável.

Artigo 40.º - Direitos do LA

É direito do LA exigir o cumprimento das regras de funcionamento do Centro, nomeadamente as elencadas no presente regulamento.

Artigo 41.º - Deveres do LA

São deveres do LA:

- a) Dar a conhecer ao cliente, família e/ou representante legal o presente regulamento;

- b) Prestar todo o tipo de informação e envolver os clientes, famílias e/ou representantes legais nos atos de planeamento, acompanhamento e avaliação dos seus Planos de Desenvolvimento Individuais, assim como em atividades e projetos pontuais;
- c) Divulgar a Carta de Direitos e Deveres dos Clientes da Instituição;
- d) Afetar os recursos materiais e humanos necessários à execução adequada do Plano de Desenvolvimento Individual de cada cliente;
- e) Salvaguardar a confidencialidade dos dados pessoais dos clientes;
- f) Responder a eventuais sugestões/reclamações dentro dos prazos estabelecidos para o efeito;
- g) Divulgar o Plano de Atividades da Instituição e respetivo Relatório.

Artigo 42.º - Proteção de Dados e Imagem

- 1. Aos clientes, famílias e/ou representantes legais e colaboradores, é assegurada a proteção de dados e imagem, bem como o acesso, retificação, cancelamento e oposição, nos termos das normas e regulamentação em vigor.
- 2. No ato de admissão, será preenchido um documento próprio, no qual são estabelecidas as formalidades e comprometimento de todas as partes, sobre o consentimento e utilização institucional dos dados pessoais.

Capítulo VII - Elogios, Sugestões e Reclamações

Artigo 43.º - Elogios, Sugestão e Reclamação

- 1. Aos clientes, colaboradores e demais utilizadores dos serviços da CERCIFAF é assegurado um Sistema de Gestão de Elogios, Sugestões e Reclamações, que consta de documento próprio, nele se especificando o modo de funcionamento, gestão e reporte da Instituição.
- 2. Em complementariedade ao estabelecido no ponto anterior, a CERCIFAF, cumpre ainda com todas as disposições legais aplicáveis nesta matéria, nomeadamente, a disponibilidade de Livro de Reclamações (formato de papel) nas diferentes instalações onde opera, Livro de Reclamações Eletrónico e Canal de Denúncias.
- 3. Os elogios, sugestões e reclamações apresentadas por todas as partes interessadas devem merecer uma análise cuidada, de forma a apurar a sua fundamentação e gerar uma reação apropriada por parte dos responsáveis, no sentido de integrar o plano de ações de melhoria da Instituição (caso seja aplicável).

Capítulo VIII - Disposições Finais

Artigo 44.º - Alterações ao Regulamento

Revisões e/ou alterações ao presente regulamento, serão publicadas na página de internet da Instituição, além de estar disponível para consulta, pelos clientes, famílias e/ou representantes legais, em suporte de papel no edifício onde funciona a resposta social.

Artigo 45.º - Normas Complementares

Como complemento ao presente documento (Regulamento Interno do LA), são ainda considerados fundamentais, na orientação sobre os princípios que regem o funcionamento quotidiano deste serviço, uma série de documentos, que vão desde os regulamentos, políticas, sistemas, aos planos e relatórios (estratégicos e de atividades), código de ética, carta dos direitos e deveres dos clientes, etc... documentos estes, que são o alicerce do modelo organizativo da CERCIFAF, e que dada a sua natureza e importância, devem ser do conhecimento de todos.

Artigo 46.º - Casos Omissos

Os casos omissos ao presente regulamento interno serão regulados pelo CA da CERCIFAF, tendo em conta as disposições e princípios consagrados no Código Cooperativo, nos Estatutos e demais legislação aplicável.

Artigo 47.º - Legislação Aplicável

O presente regulamento cumpre o disposto na legislação em vigor à data da sua revisão (Anexo I).

Artigo 48.º - Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo CA de acordo com as normas vigentes.

Anexos

Anexo I

Legislação Aplicável

- Lei n.º 119/2015, de 31 de agosto - Código Cooperativo;
- Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, que procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, e é alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho - Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define 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 IPSS ou legalmente equiparadas;
- Portaria n.º 59/2015, de 2 de março, com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 77/2022, de 3 de fevereiro - Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade;
- Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- Circular n.º 4/2014 da DGSS – Regulamenta as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- Circular n.º 5/2014 da DGSS – Estabelece e regulamenta os acordos de cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social e a implicação da variação de frequência dos utentes nas comparticipações da segurança social.

Anexo II
Critérios de Prioridade na Admissão

1. Critérios de prioridade na admissão para frequência da resposta social LA:

- a) Frequentar outra Resposta Social na CERCIFAF;
- b) Não possuir qualquer retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para o apoiar;
- c) Encontrar-se em situação de risco ou emergência social;
- d) Ser encaminhado pelos Serviços Sociais do Centro Distrital de Segurança Social ou pelos serviços de instituições similares por estar em situação de risco;
- e) Residência num dos concelhos de abrangência da CERCIFAF;
- f) Ter familiares a frequentar a CERCIFAF;
- g) Grau de adequação da resposta às necessidades e expetativas do cliente.

Critérios		Ponderação	Subcritério	Pontuação
1	Frequentar outra Resposta Social na CERCIFAF.	15%	Ter frequência anterior na CERCIFAF	5
			Não ter frequência anterior na CERCIFAF	0
2	Não possuir qualquer retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para o apoiar.	25%	Inexistência de retaguarda	4
			Existência de retaguarda disfuncional ou incapaz	3
			Retaguarda ausente por trabalho ou obrigações familiares	2
			Existência de retaguarda estruturada	1
3	Encontrar-se em situação de risco ou emergência social.	25%	Em Situação de Risco ou Emergência Social	5
			Sem Risco ou Emergência Social	0
4	Ser encaminhado pelos Serviços Sociais do Centro Distrital de Segurança Social ou pelos serviços de instituições similares por estar em situação de risco.	5%	Encaminhado	5
			Não Encaminhado	0
5	Residência num dos concelhos de abrangência da CERCIFAF.	10%	Reside no concelho de Fafe	10
			Reside num dos outros concelhos da área de abrangência da CERCIFAF	5
			Não reside	1
6	Ter familiares a frequentar a CERCIFAF.	5%	Existência de familiares integrados numa Resposta Social da CERCIFAF	5
			Inexistência de familiares integrados numa Resposta Social da CERCIFAF	1
7	Grau de adequação da resposta às necessidades e expetativas do cliente.	15%	Adequado	5
			Pouco adequado	2
			Nada adequado	1
		100%		

Fator de Desempate: Data de Inscrição do Candidato.

2. Para efeitos de clarificação dos critérios de admissão de candidatos é pertinente dissecar os conceitos contidos em alguns deles:

- a) Critério “2. Não possuir qualquer retaguarda familiar ou a mesma não reunir condições para o apoiar” entende-se por:
- i. Inexistência de retaguarda: Candidato apresenta-se sem retaguarda familiar de tipo algum;
 - ii. Existência de retaguarda disfuncional ou incapaz: Candidato que está integrado em meio familiar restrito, por exemplo apoiado por cuidador idoso, doente ou com incapacidade ou por um só cuidador ou integrando meio familiar disfuncional e incapaz de assegurar as suas necessidades;
 - iii. Retaguarda ausente por trabalho ou obrigações familiares: Candidato que integra estrutura funcional que, devido a obrigações de trabalho ou outras, é incapaz de lhes prestar os cuidados necessários;
 - iv. Existência de retaguarda estruturada: Candidato que integra estrutura familiar funcional com capacidade de lhe prestar o apoio necessário.
- b) Critério “3. Encontrar-se em situação de risco ou emergência social.” entende-se por:
- i. Candidato que não possui qualquer estrutura familiar de apoio, sem quaisquer laços familiares ou de referência que lhe possam dar apoio ou cuidar, ausência de envolvimento na comunidade ou contacto social, ou dificuldade no acesso a serviços.
- c) Critério “5. Residência num dos concelhos de abrangência da CERCIFAF.” entende-se por:
- i. Reside no concelho de Fafe: Candidato que resida em Fafe, em qualquer das suas freguesias;
 - ii. Reside num dos outros concelhos da área de abrangência da CERCIFAF: Candidato que resida nos concelhos definidos como área de abrangência da CERCIFAF: Póvoa Lanhoso, Vieira do Minho, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto e Mondim de Basto;
 - iii. Não reside: Candidato com residência em qualquer outro concelho que não os referidos anteriormente.
- d) Critério “6. Ter familiares a frequentar a CERCIFAF.” entende-se por:
- i. Existência de familiares integrados numa Resposta Social da CERCIFAF: Candidato tem descendentes ou ascendentes diretos, assim como irmãos a frequentar qualquer uma das Respostas Sociais da CERCIFAF;
 - ii. Inexistência de familiares integrados numa Resposta Social da CERCIFAF: Candidato não tem descendentes ou ascendentes diretos, assim como irmãos a frequentar qualquer uma das Respostas Sociais da CERCIFAF.

- e) Critério “7. Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do cliente ” entende-se por:
- i. Adequado: Candidato que preencha todos os Critérios de Admissão e cuja satisfação das necessidades esteja ao alcance dos Serviços disponíveis na Instituição;
 - ii. Pouco adequado: Candidato que preencha todos os Critérios de Admissão, mas existam limitações de atuação da Instituição na prestação de cuidados médicos e/ou clínicos, dos quais necessite;
 - iii. Nada adequado: Candidato que preencha todos os Critérios de Admissão, mas existam limitações de atuação da Instituição na prestação de cuidados médicos e/ou clínicos constantes, inclusive ao nível de patologias severas do foro psiquiátrico;

Nos restantes critérios: “1. Frequentar outra Resposta Social na CERCIFAF.” e “4. Ser encaminhado pelos Serviços Sociais do Centro Distrital de Segurança Social ou pelos serviços de instituições similares por estar em situação de risco.”, entende-se não ser necessário especificar o conteúdo, por ser clara a leitura e interpretação dos respetivos subcritérios.

Anexo III

Documentos Necessários para Inscrição no LA

- Cartão de Cidadão do Cliente (ou Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o Cliente pertença);
- Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
- Cópia do documento de identificação do representante legal do Cliente ou da(s) pessoa(s) indicada(s) como Acompanhante(s) do Cliente no âmbito do Regime do Maior Acompanhado, bem como cópia(s) dessa(s) decisão(ões) judicial (ais);
- Relatório clínico e/ou relatório de equipa multidisciplinar, com data inferior a um ano, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade;
- Declaração do IRS e respetiva nota de liquidação (referentes ao último ano);
- Comprovativos dos rendimentos do trabalho (dependente e independente) de todos os elementos do agregado familiar (referentes aos últimos 3 meses);
- Comprovativos de pensões do Cliente e de todos os elementos que integram o agregado familiar; (referentes aos últimos 3 meses);
- Comprovativos de prestações sociais do Cliente e de todos os elementos que integram o agregado familiar, nos termos definidos na lei (referentes aos últimos 3 meses);
- Comprovativo de bolsa de estudo e formação até ao grau de licenciatura;
- Comprovativo de outros rendimentos;
- 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.

Anexo IV
Processo Individual

- Ficha de inscrição do cliente;
- Ficha de admissão do cliente no LA;
- Contrato de prestação de serviços;
- Relatórios elaborados pela equipa de avaliação (Serviço Social, Terapias, Psicologia, etc...);
- Dados clínicos relevantes e administração terapêutica (quando aplicável);
- Ficha de Avaliação de Diagnóstico (FAD);
- Plano Individual de Inclusão (PII);
- Registos de observações e acompanhamento do cliente;
- A demonstração do cálculo da participação mensal a pagar pelo agregado familiar;
- Outros elementos considerados necessários à instrução e desenvolvimento do processo;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo (quando aplicável);
- Outros.