

LICENCIATURA DE GESTÃO EM SAÚDE  
ESTÁGIO PROFISSIONALIZANTE EM SAÚDE

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO – ANEXO**



**Discente:**

Eugénia Costa nº. 20111512

**Docente:**

Orientador, Senhor Professor Doutor Fausto Amaro



## Índice

### **1. GRAFICOS / TABELAS RESULTANTES DAS ANALISES DOS INQUERITOS, QUESTIONÁRIOS E DOCUMENTOS REALIZADOS PELA ALUNA**

#### **GRÁFICOS:**

<b><u>Gráfico 1</u></b> – Principais Doenças Grupo Alvo .....	04
<b><u>Gráfico 2</u></b> – Leitura da Escala de Equilíbrio de Berg .....	04
<b><u>Gráfico 3</u></b> – Escala de avaliação Marcha de Holden .....	05
<b><u>Gráfico 4</u></b> – Avaliação de Ulceras de Pressão .....	05
<b><u>Gráfico 5</u></b> – Condições Literárias do Grupo Alvo .....	06
<b><u>Gráfico 6</u></b> – Gostos e interesses .....	06
<b><u>Gráfico 7</u></b> – Atividades Lúdicas e Culturais .....	07
<b><u>Gráfico 8</u></b> – Atividades desportivas .....	07
<b><u>Gráfico 9</u></b> – Religião .....	07
<b><u>Gráfico 10</u></b> – Quadro de Pessoal da URBITMA .....	08
<b><u>Gráfico 11</u></b> – Habilitações Literárias Quadro de Pessoal da URPITMA .....	08
<b><u>Gráfico 12</u></b> – Cronograma de Horas de Estágio por Projeto .....	09

#### **TABELAS:**

<b><u>Tabela 1</u></b> – Desenho de diagrama básico de elementos BPMN .....	10
<b><u>Tabela 2</u></b> – Manhãs – desenho de processo de trabalho (dia do residente) .....	11
<b><u>Tabela 3</u></b> – Tarde – desenho de processo de trabalho (dia do residente) .....	12
<b><u>Tabela 4</u></b> – Noite – desenho de processo de trabalho (dia do residente) .....	13
<b><u>Tabela 5</u></b> - Entrevista aos residentes .....	14
<b><u>Tabela 6</u></b> - Entrevista aos técnicos .....	15

### **2. DOCUMENTOS ANALISADOS FORNECIDOS PELA INSTITUIÇÃO**

<b><u>Documentos</u></b> - Ficha de Avaliação Diagnóstica (Fornecida pela instituição) .....	17 - 97
--	---------

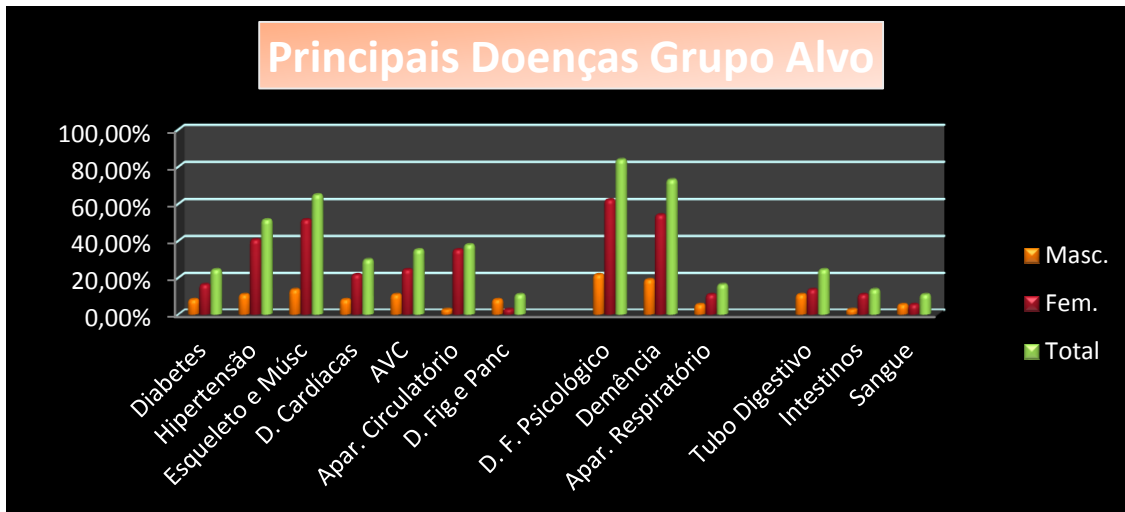


# 1

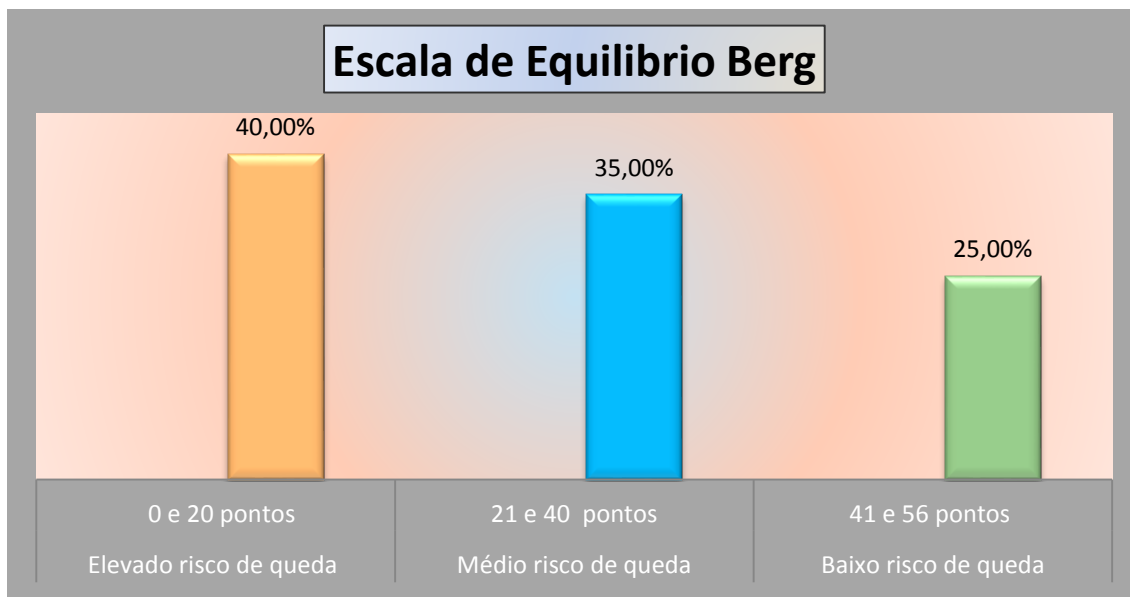
**GRAFICOS / TABELAS RESULTANTES DAS ANALISES DOS  
INQUERITOS, QUESTIONÁRIOS E DOCUMENTOS  
REALIZADOS PELA ALUNA**



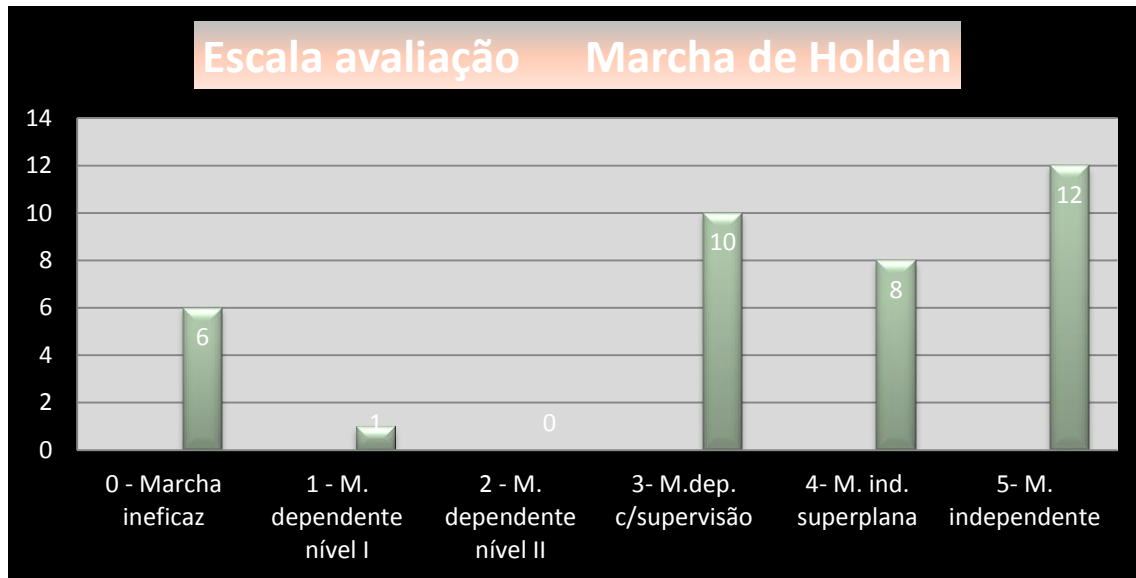
**Gráfico 1 – Principais Doenças Grupo Alvo**



**Gráfico 2 – Leitura da Escala de Equilíbrio de Berg**



**Gráfico 3 – Escala de avaliação Marcha de Holden**



**Gráfico 4 – Avaliação de Úlceras de Pressão**

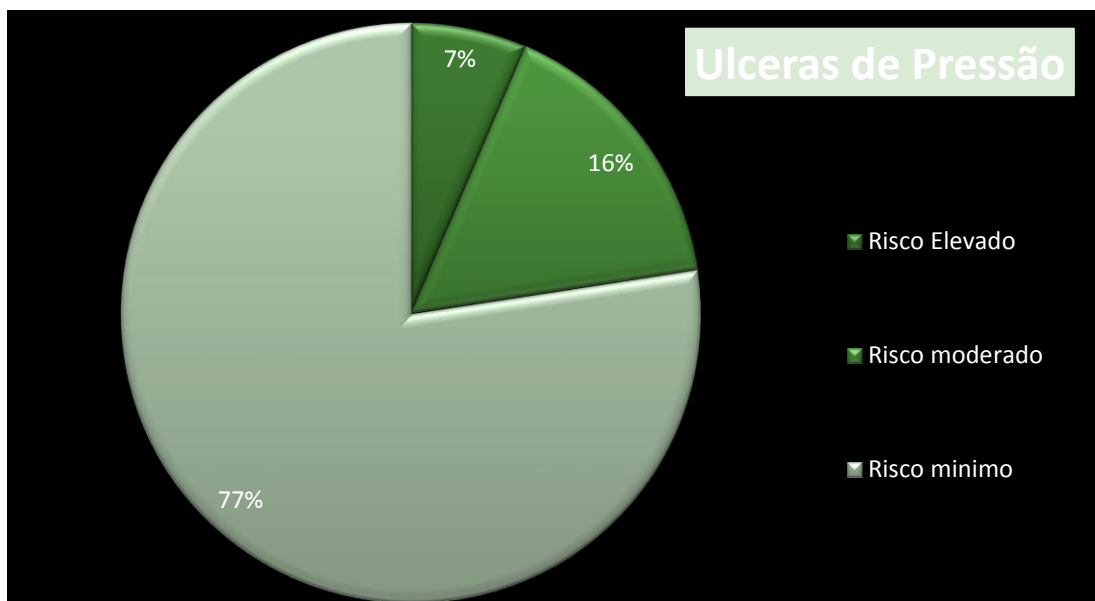


Gráfico 5 – Condições Literárias do Grupo Alvo

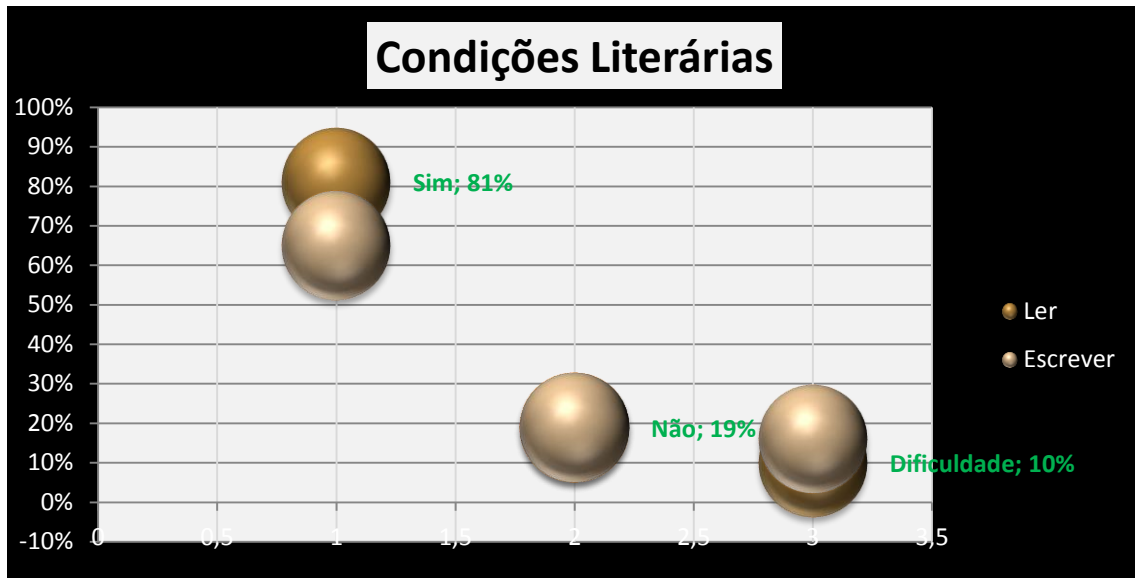
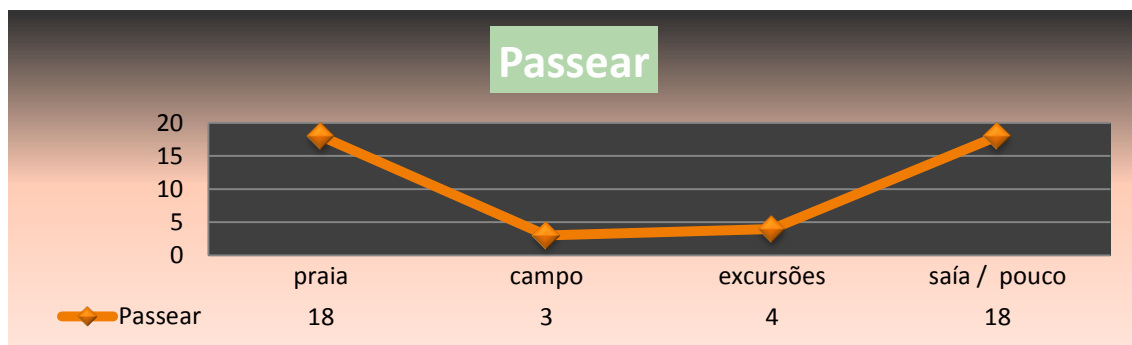
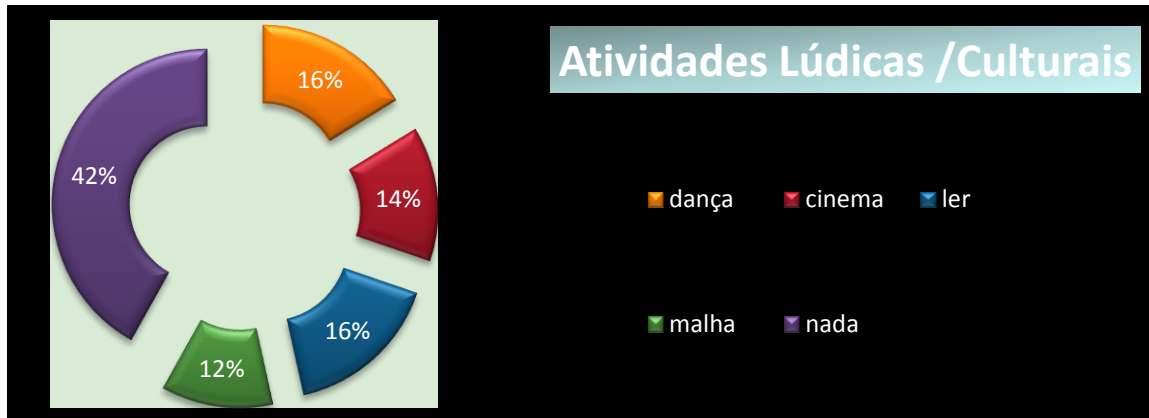


Gráfico 6 – Gostos e interesses

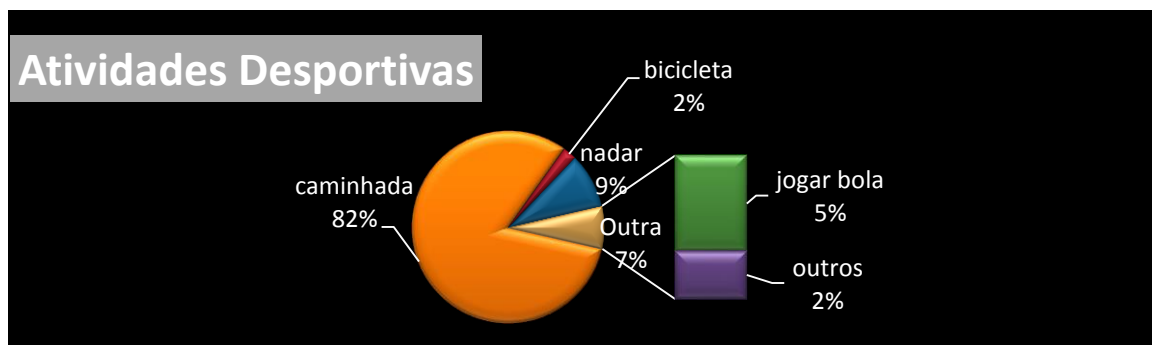




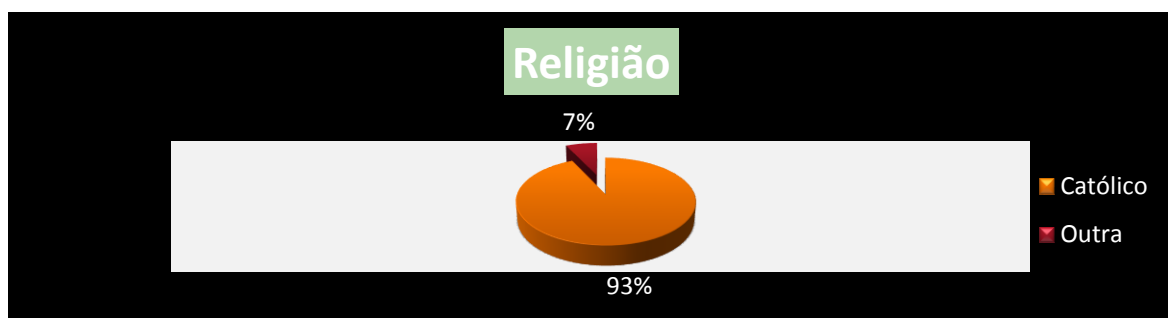
## Gráfico 7 – Atividades Lúdicas e Culturais



## Gráfico 8 – Atividades desportivas



## Gráfico 9 – Religião



**Gráfico 10 – Quadro de Pessoal da URBITMA**









**Gráfico 11 – Habilitações Literárias Quadro de Pessoal da URPITMA**



## Gráfico 12 – Cronograma de Horas de Estágio por Projeto

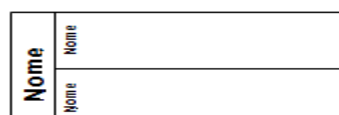



**Tabela 1 – Desenho de diagrama básico de elementos BPMN**

Objetos de fluxo		
Evento	Atividade	Gateway /Ação
Algo que sucede durante o proceso de trabalho tem uma causa e afeta o resultado.	Pode ser autónoma corresponde a uma ação ou (composta) conjunto de ações.	Controla o fluxo de divergencia de sequencia, determina um ou vários caminhos a seguir.
São representados por círculos que significa inicio, intermédio e fim.	São representadas por retângulos com cantos arredondados significa tarefas e sub processos.	É representada pela figura de diamante. Um ou mais caminhos, todos serão executados em simultâneo, apenas um caminho será executado
		
Objetos de conexão		
Sequência de Fluxo	Fluxo de mensagem	Associação
Usada para mostrar ordem de sequência dentro de um processo.	Usada para mostrar o fluxo de mensagens entre dois participantes de procesos separados.	Usada para mostrar entrada e saída de atividades, associações de dados, textos e outros.
É representada por uma linha sólida de extremidade sólida.	É representada por uma linha a tracejado com a extremidade sem carga.	É representada por uma linha a tracejado com a extremidade sem carga.
		

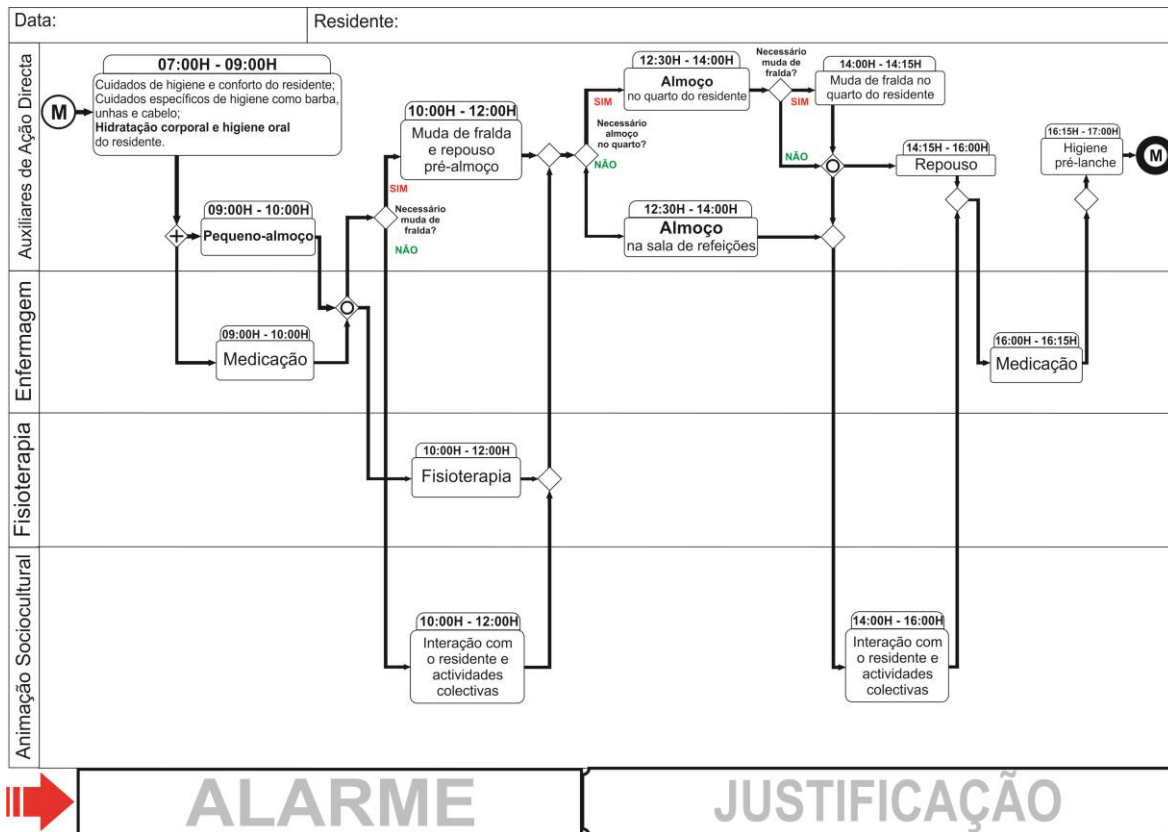
**Objetos de Swimlanes / Raias**

Mecanismos de organização da empresa dividindo visualmente os diversos departamentos funcionais. Usados dois indicadores principais.	
Pool / Piscina	Lane / Raia
Usada para representar os participantes de um processo de diferentes áreas.	Usada para representar uma divisão da mesma área representada por uma piscina, e utilizada quando existe diferentes pessoas a atuar na mesma área mas com diferentes trabalhos.

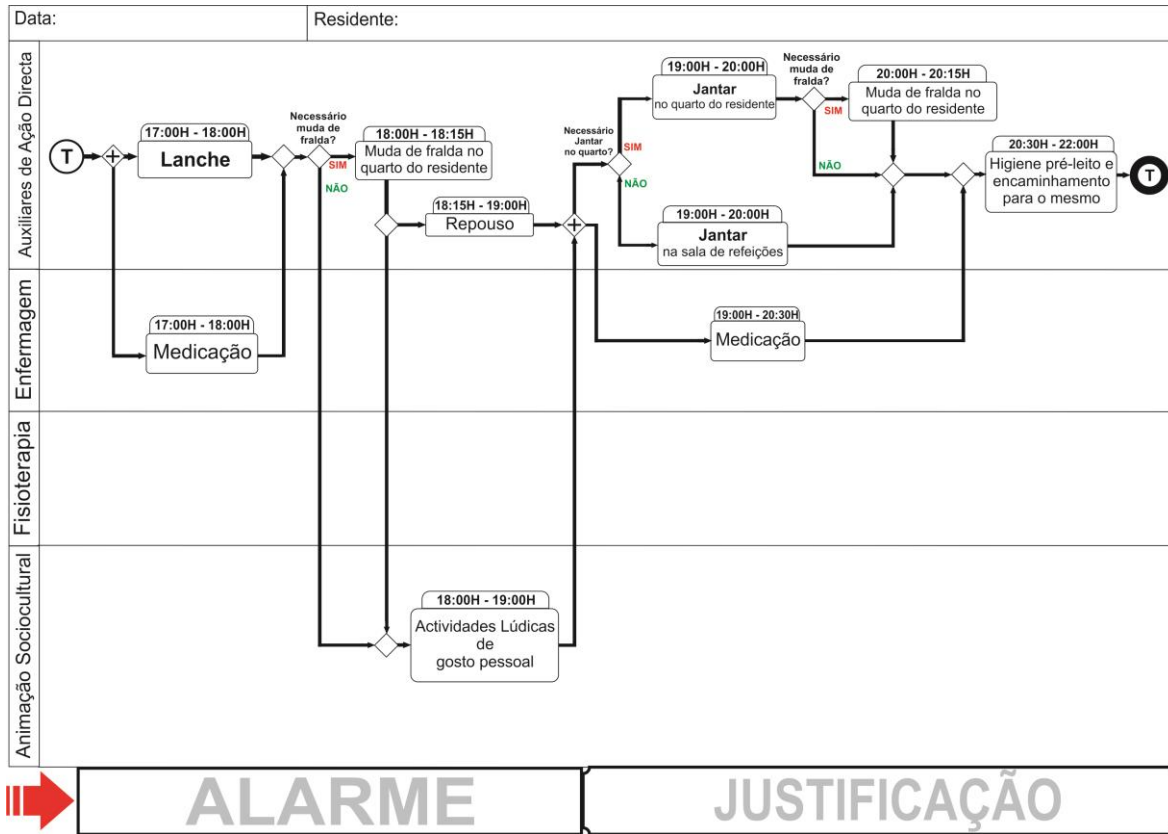


Objetos de artefactos		
Objetos de dados	Grupo	Objetos de artefactos
Representa informação, fax , documento, outro.	Mecanismo de representar grupo de analise ou de trabalho	Trazem ao modelo anotações adicionais, como modelar e agregar informação
É representada por um envelope simples ou múltiplo, possível escolher um ou vários objetos	É representada por um retângulo de linhas tracejadas	
		

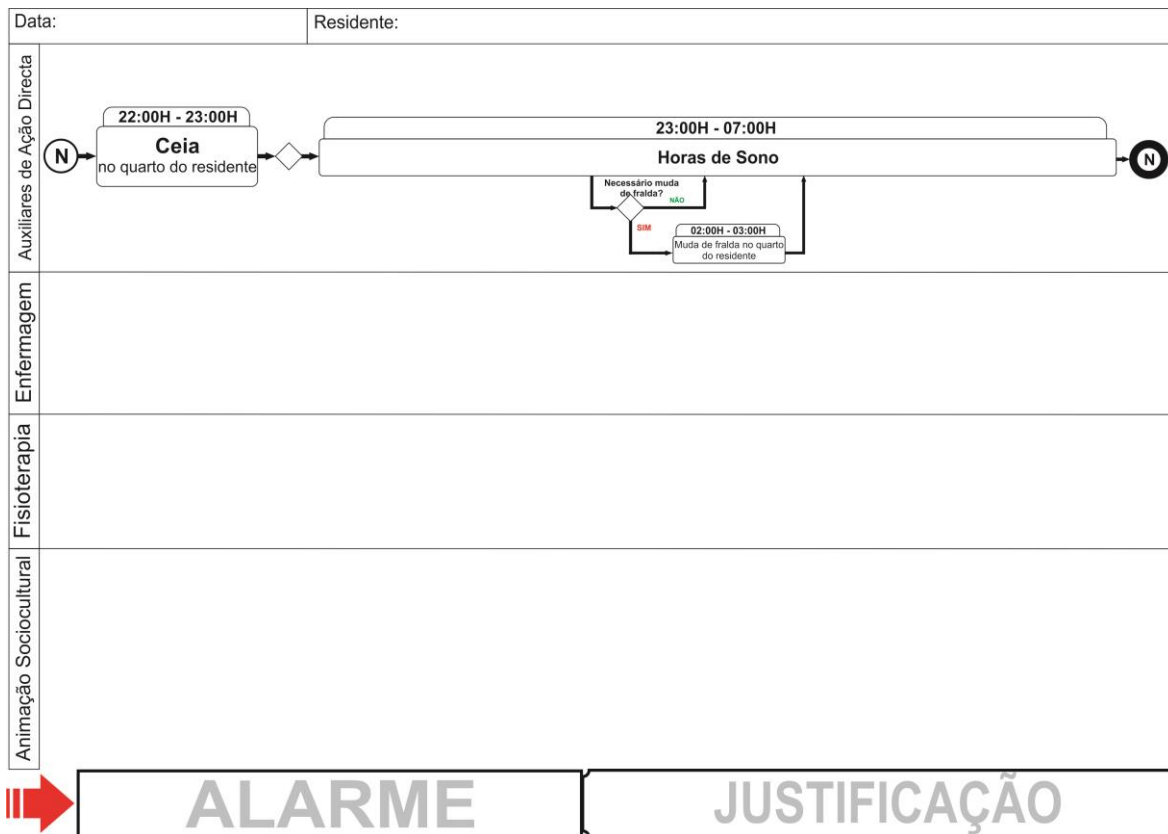
**Tabela 2 – Manhãs – desenho de processo de trabalho (dia do residente)**



**Tabela 3 – Tarde – desenho de processo de trabalho (dia do residente)**



## Tabela 4 – Noite – desenho de processo de trabalho (dia do residente)



**Tabela 5 - Entrevista aos residentes**

<b>Perguntas</b>	<b>Entrevista</b>
<b>Dependente/ Independente (locomotor)</b>	
<b>Nome</b>	
<b>Horário de Acordar?</b>	
<b>Higiene sozinha/acompanhado</b>	
<b>Horário P. Almoço?</b>	
<b>Terapêuticas? Sim/Não (Quais)</b>	
<b>Tempos Livres. O que faz?</b>	
<b>Horário Almoço?</b>	
<b>Tempos Livres. O que faz?</b>	
<b>Horário Lanche?</b>	
<b>Tempos Livres. O que faz?</b>	
<b>O que gostaria de fazer?</b>	
<b>Horário Jantar?</b>	
<b>Horário Deitar?</b>	
<b>Dormir / TV (Outros)</b>	



**Tabela 6 - Entrevista aos técnicos**

Perguntas	Entrevista
<b>Técnicos de Saúde</b>	
Nome	
Quantas horas trabalha por semana?	
Horário de entrada?	
Quantos clientes observa no período da manhã?	
Qual a média de tempo prevista para cada?	
Terapêuticas de grupo ? Quantos clientes?	
Horário Almoço?	
Quantos clientes observa no período da tarde?	
Horário de Saída?	
Observações	

2

**DOCUMENTOS ANALISADOS FORNECIDOS PELA INSTITUIÇÃO**



# Documentos - Ficha de Avaliação Diagnóstica (Fornecida pela instituição)

IMP01.IT01.PC02 • ESTRUTURA RESIDENCIAL • Pág. 6 de 8

Identificação do Estabelecimento

## Ficha de Avaliação Diagnóstica

OUTRAS ACTIVIDADES	Assinale, quando aplicável
<b>Administrar o dinheiro</b>	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>Tomar medicamentos</b>	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>

### 5. HÁBITOS E GOSTOS/INTERESSES

Actividades		Hábitos	Gostos e Interesses
Tipo	Variáveis		
a) Refeições	1. Horários 2. Espaço 3. Forma de servir		
b) Alimentação	1. Tipo de alimentos 2. Dieta		
c) Roupa	1. Frequência da muda de roupa 2. Escolha da roupa 3. Arumação da roupa 4. Frequência de lavagens 5. Passar a ferro 6. Produtos utilizados		
d) Cuidados de higiene e imagem	1. Tipo de cuidados 2. Frequência		
e) Idas ao médico	1. Frequência, por tipo de especialidade e tipo de estrutura de saúde		
f) Ocupação quotidiana do tempo	1. Actividades diárias que faz questão de executar para ocupar o tempo 2. Onde e com quem 3. Frequência		
g) Compras no exterior	1. Frequência, por tipo de produtos (diária, semanal...) 2. Com quem		
h) Passear	1. Tipo de passeio 2. Locais 3. Com quem 4. Frequência		
i) Actividades lúdicas e/ou culturais	1. De que tipo 2. Com quem 3. Onde 4. Frequência		
j) Actividades desportivas	1. De que tipo 2. Com quem 3. Onde 4. Frequência		
k) Actividades espirituais e/ou religiosas	1. De que tipo 2. Com quem 3. Onde 4. Frequência		

**Ficha de Avaliação Diagnóstica**

**Mobilidade**

- 1. Com quem sai
- 2. Onde
- 3. Frequência

**Relações interpessoais**

- 1. Com quem interage
- 2. Como e onde
- 3. Frequência

**Relações familiares**

- 1. Com quem prefere estar/conviver
- 2. Tipo de contactos
- 3. Onde
- 4. Frequência

**Qual a satisfação quanto aos relacionamentos que estabelece?**

(assinale com uma X)

Actores	1. Insatisfeito	2. Pouco satisfeito	3. Satisfeito	4. Muito satisfeito	5. Nr
Familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Representante legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vizinhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras pessoas? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nota: Nr - não responde

**6. REPRESENTAÇÕES**

Procura-se conhecer as representações do cliente sobre o seu projecto de vida, as suas necessidades e expectativas relativamente aos serviços e colaboradores a envolver.

1) Como acha que os seus familiares ou pessoas próximas o vêem?

2) Actualmente, quais são os seus objectivos de vida? Actualmente, o que procura fazer no seu dia-a-dia?

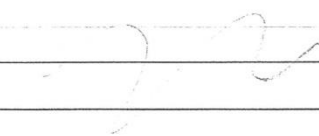
3) Quais os apoios que necessita para concretizar os seus objectivos?

**Ficha de Avaliação Diagnóstica**

4) O que espera dos serviços da Estrutura Residencial? Como acha que os serviços podem contribuir para apoiar a sua vida, assim como para satisfazer as suas necessidades?

5) Quais as expectativas em relação aos colaboradores da Estrutura Residencial? (Ou: O que espera dos colaboradores da Estrutura Residencial?)

**7. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES****8. ASSINATURAS**

Cliente		Data: / /
Significativos		Data: / /
Organização		Data: / /



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

Data da Avaliação: \_\_\_\_\_

### 1. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

Nome: \_\_\_\_\_

Nome pelo qual deseja ser tratado: \_\_\_\_\_

Data de Aniversário: \_\_\_\_\_ Idade actual: \_\_\_\_\_ Anos

Indique o seu grau de escolaridade:

- |                                 |                       |                             |                       |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Não sabe ler, nem escrever      | <input type="radio"/> | Ensino Técnico Profissional | <input type="radio"/> |
| Sabe ler e escrever             | <input type="radio"/> | Licenciatura                | <input type="radio"/> |
| Ensino Básico (Ensino Primário) | <input type="radio"/> | Pós-graduação               | <input type="radio"/> |
| Ensino Preparatório             | <input type="radio"/> | Mestrado                    | <input type="radio"/> |
| Ensino Secundário               | <input type="radio"/> | Doutoramento                | <input type="radio"/> |

Nacionalidade e Língua

Qual a sua nacionalidade? \_\_\_\_\_

Há quanto anos vive em Portugal/Distrito/Concelho? \_\_\_\_\_

- Compreende bem o Português (caso seja imigrante)? Sim  Não  Mais ou menos
- Sente dificuldades em expressar-se em Português (caso seja imigrante)? Sim  Não  Mais ou menos
- Normalmente as pessoas compreendem-no/a (caso seja imigrante)? Sim  Não  Às vezes

### 2. BREVE CARACTERIZAÇÃO INDIVIDUAL E DO AGREGADO FAMILIAR DO CLIENTE

O cliente vive:

- Isolado  \_\_\_\_\_
- Em agregado  \_\_\_\_\_

Nome	Idade	Parentesco	Vive com o cliente		Meio de vida principal <sup>(1)</sup>
			Sim	Não	
Cliente					

<sup>(1)</sup> Reforma; Pensão Social; Subsídio Mensal Vitalício; Complemento Solidário para Idosos; Rendimento Social de Inserção; outro.



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

### 3. CONTEXTO HABITACIONAL

Há quantos anos vive no seu local de residência? \_\_\_\_\_

Tem um quarto só para si?

Sim

Não

Tipo de habitação

- Casa
- Apartamento
- Quarto
- Outra \_\_\_\_\_

Condições habitacionais

- |                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
| Água canalizada <input type="radio"/> | Fogão <input type="radio"/>            | Micro-ondas <input type="radio"/>         |
| Luz <input type="radio"/>             | Frigorífico <input type="radio"/>      | Rádio <input type="radio"/>               |
| Rede de esgotos <input type="radio"/> | Esquentador <input type="radio"/>      | TV <input type="radio"/>                  |
| Gás <input type="radio"/>             | Máq. lavar roupa <input type="radio"/> | Vídeo/ DVD <input type="radio"/>          |
| Aquecimento <input type="radio"/>     | Máq. lavar loiça <input type="radio"/> | Telefone/ telemóvel <input type="radio"/> |

Tem algum animal de estimação?

Sim  Qual? \_\_\_\_\_

Não

### 4. SAÚDE

Grupo sanguíneo: \_\_\_\_\_

Nome do médico de família/assistente: \_\_\_\_\_

Centro de Saúde: \_\_\_\_\_

Telef: \_\_\_\_\_

Ext.: \_\_\_\_\_

Nome(s) do(s) médico(s) da(s) especialidade(s): \_\_\_\_\_

Contacto: \_\_\_\_\_

Alergias: \_\_\_\_\_

Problemas de Saúde

- |   |   |                             |
|---|---|-----------------------------|
| Respiratórios <input type="radio"/>                     | Intestinais <input type="radio"/>         | Visão <input type="radio"/> |
| Urinários <input type="radio"/>                         | Infecto-contagiosas <input type="radio"/> | Outros: _____               |
| Aparelho locomotor <input type="radio"/>                | Neoplasias <input type="radio"/>          | Quais? _____                |
| Limitações físicas incapacitantes <input type="radio"/> | Sistema nervoso <input type="radio"/>     |                             |
| Reumatismo <input type="radio"/>                        | Padrões de sono <input type="radio"/>     |                             |
| Cardíacos <input type="radio"/>                         | Demência <input type="radio"/>            |                             |
| Hipertensão <input type="radio"/>                       | Depressivos <input type="radio"/>         |                             |
| Diabetes <input type="radio"/>                          | Auditivos <input type="radio"/>           |                             |



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

### Medicação e indicação terapêutica

Nome Medicamento	Jejum	P. almoço	Almoço	Lanche	Jantar	Deitar

### Medicação S.O.S

Nome Medicamento	Descrição da Situação S.O.S

### Cuidados de medicina física e de reabilitação

Terapia ocupacional	<input type="radio"/>
Fisioterapia	<input type="radio"/>
Outra. Especificar _____	<input type="radio"/>

## 5. CAPACIDADE FÍSICA E FUNCIONAL

### ACTIVIDADES CORPORAIS

Assinale, quando aplicável

#### Alimentação

Alimenta-se sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita parcialmente de auxílio ou de alimentação triturada	<input type="radio"/>
Necessita totalmente de ajuda ou de alimentação artificial (por sonda ou perfusão)	<input type="radio"/>

#### Higiene pessoal

Faz a sua higiene sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>

#### Usar banheira ou polibã

Usa sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>

#### Vestir-se

Não necessita de ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>

#### Eliminação

Micção normal	<input type="radio"/>
Defecção normal	<input type="radio"/>
Incontinência urinária ocasional	<input type="radio"/>
Incontinência fecal ocasional	<input type="radio"/>
Incontinência urinária permanente (p.e., algália)	<input type="radio"/>
Incontinência fecal permanente (doente osteomizado)	<input type="radio"/>





## Ficha de Avaliação Diagnóstica

<b>Usar a sanita/mictório</b>	
Usa sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>ACTIVIDADES SENSORIAIS</b>	<b>Assinale, quando aplicável</b>
<b>Fala</b>	
Exprime-se sem dificuldades	<input type="radio"/>
Exprime-se com dificuldades	<input type="radio"/>
<b>Visão</b>	
Vê sem dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades	<input type="radio"/>
Vê com dificuldades severas ou não vê	<input type="radio"/>
<b>Audição</b>	
Ouve sem dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades	<input type="radio"/>
Ouve com dificuldades severas ou não ouve	<input type="radio"/>
<b>ACTIVIDADES LOCOMOTORAS</b>	<b>Assinale, quando aplicável</b>
<b>Transferência</b>	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total ou de uma cadeira elevatória	<input type="radio"/>
<b>Deslocação no domicílio</b>	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andariço)	<input type="radio"/>
Necessita de uma cadeira de rodas	<input type="radio"/>
<b>Deslocação ao exterior</b>	
Efectua sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda humana ou técnica (bengala, andariço)	<input type="radio"/>
Necessita de uma cadeira de rodas	<input type="radio"/>
<b>Espaço de vida (maior ou menor ajuda humana ou técnica)</b>	
Possível, no exterior ou em casa	<input type="radio"/>
Limitado ao domicílio	<input type="radio"/>
Limitado à cama	<input type="radio"/>
<b>Trabalho doméstico</b>	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>Refeições</b>	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

<b>Ir às compras</b>	
Faz sem dificuldades	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>ACTIVIDADES MENTAIS, COGNITIVAS E COMPORTAMENTAIS</b>	<b>Assinale, quando aplicável</b>
<b>Memória</b>	
Recorda factos ou acontecimentos sem dificuldades	<input type="radio"/>
Esquecimentos mais ou menos frequentes	<input type="radio"/>
Esquecimentos muito frequentes	<input type="radio"/>
Amnésia	<input type="radio"/>
<b>Orientação espacial</b>	
Identifica os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>
Identifica com dificuldade/ precisa de apoio para identificar os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>
Não identifica os locais em que está (casa, cidade, etc.)	<input type="radio"/>
<b>Orientação temporal</b>	
Identifica os elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	<input type="radio"/>
Identifica com dificuldade/ precisa de apoio para identificar os elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	<input type="radio"/>
Não identifica elementos de caracterização temporal (dia da semana, mês, ano, etc.)	<input type="radio"/>
<b>Comportamento</b>	
Normal	<input type="radio"/>
Perturbações minor: teimosia, lamentações, emotividade	<input type="radio"/>
Perturbações major: agitação, desorientação, fuga	<input type="radio"/>
<b>Humor</b>	
Normal	<input type="radio"/>
Tristeza (significativa pela constância ou intensidade) ou irritabilidade	<input type="radio"/>
Apatia (sem energia)	<input type="radio"/>
Agressividade	<input type="radio"/>
<b>Comunicação</b>	
Comunica verbalmente com fluidez, expondo as suas ideias com clareza	<input type="radio"/>
Comunica verbalmente com dificuldades	<input type="radio"/>
Comunica verbalmente com o apoio de produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnicas	<input type="radio"/>
Comunica através de Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
Não comunica verbalmente nem através de Língua Gestual Portuguesa	<input type="radio"/>
<b>OUTRAS ACTIVIDADES</b>	<b>Assinale, quando aplicável</b>
<b>Administrar o dinheiro</b>	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>Tomar medicamentos</b>	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>
<b>Usar o telefone/telemóvel</b>	
Sem ajuda	<input type="radio"/>
Necessita de ajuda parcial ou de apoio	??
Necessita de ajuda total	<input type="radio"/>



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

### 6. HÁBITOS, GOSTOS/INTERESSES E QUALIDADE DE VIDA

Tipo	Observações
Refeições	
Higiene pessoal	
Higiene habitacional	
Alimentação	
Compras no exterior	
Roupa	
Ocupação quotidiana do tempo	
Actividades lúdicas e/ou culturais	
Actividades desportivas	
Actividades espirituais e/ou religiosas	
Passear	
Idas ao médico	
Isolamento/ comunicação afectiva e social	
Mobilidade	
Relação familiar	
Relação colaboradores SAD	

#### Qual a satisfação quanto aos relacionamentos que estabelece?

(assinale com uma X)

Actores	1. Insatisfeito	2. Pouco satisfeito	3. Satisfeito	4. Muito satisfeito	5. Nr
Familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Representante legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vizinhos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voluntários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Outras pessoas? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Nota: Nr – não responde

### 7. REPRESENTAÇÕES

Procura-se conhecer as representações do cliente sobre o seu projecto de vida, as suas necessidades e expectativas relativamente aos serviços e colaboradores a envolver.

Actualmente, quais são os seus objectivos de vida? Actualmente, o que procura fazer no seu dia-a-dia?

Quais os apoios que necessita para concretizar os seus objectivos?



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

O que espera dos serviços do SAD? Como acha que os serviços podem contribuir para apoiar a sua vida, assim como para satisfazer as suas necessidades?

Quais as expectativas em relação aos colaboradores do SAD? (Ou: O que espera dos colaboradores do SAD?)

### 8. OUTRAS INFORMAÇÕES RELEVANTES

### 9. ASSINATURAS

Cliente	Data: / /
Significativos	Data: / /
Organização	Data: / /

Registos de observação ao longo da Entrevista de Avaliação Diagnóstica e/ou Programa de Acompanhamento

### 10. CONTEXTO HABITACIONAL

Condições habitacionais / Segurança e acessos (externos e internos)

Qualificação das condições habitacionais

Má

Razoável

Boa

Muito boa

Excelente



## Ficha de Avaliação Diagnóstica

### 11. NÍVEL COGNITIVO

Orientação temporal

Orientação no espaço

Verbalização

### 12. CAPACIDADE FÍSICA E FUNCIONAL

Alimentação

Higiene pessoal (uso de WC e vestir-se)

Eliminação (uso de sanita, fraldas, etc.)

Actividades sensoriais (fala, visão, audição)

Actividades locomotoras (transferência, deslocação no domicílio, deslocação no exterior, espaço de vida)

Actividades quotidianas (trabalho doméstico, refeições, ir às compras)

Actividades mentais (memória, comportamento, humor)

Outras actividades (administração do dinheiro, uso do telefone/telemóvel, toma de medicamentos)

Produtos/tecnologias de apoio/ajudas técnica

## ESCALAS DE AVALIAÇÃO GERIÁTRICA

---

### Marcha

#### **Classificação Funcional da Marcha de Holden**

Escala que determina o grau de autonomia na marcha de acordo com o tipo de ajuda física ou supervisão necessárias, em função do tipo de superfície (plana, inclinada, escadas).

- A informação pode ser obtida através da observação directa do idoso a caminhar ou do questionário directo ao idoso, familiares ou cuidadores. Pode ser aplicado por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais ou outros profissionais de saúde.

São estabelecidas 6 categorias, tentando-se classificar o idoso na categoria que mais se aproxima da sua capacidade para a marcha.

**Tempo de aplicação:** 3-5 minutos



<b>Categoria</b>	<b>Descrição</b>
<b>0</b> <b>Marcha ineficaz</b>	O idoso não é capaz de caminhar, caminha apenas em barras paralelas ou requer ajuda física ou supervisão de mais que uma pessoa para andar de forma segura
<b>1</b> <b>Marcha dependente</b> <b>Nível II</b>	O idoso necessita de grande ajuda de uma pessoa para andar e evitar quedas. Esta ajuda é constante, sendo necessária para suportar o peso do corpo ou para manter o equilíbrio ou a coordenação
<b>2</b> <b>Marcha dependente</b> <b>Nível I</b>	O idoso requer ajuda mínima de uma pessoa para não cair na marcha em superfície plana. A ajuda consiste em toques suaves, contínuos ou intermitentes, para ajudar a manter o equilíbrio e a coordenação
<b>3</b> <b>Marcha dependente com</b> <b>supervisão</b>	O idoso é capaz de andar de forma independente em superfícies planas sem ajuda, mas para a sua segurança requer supervisão de uma pessoa.
<b>4</b> <b>Marcha independente</b> <b>(superfície plana)</b>	O idoso é capaz de andar de forma independente em superfícies planas, mas requer supervisão ou ajuda física para superar escadas, superfícies inclinadas ou terrenos não planos
<b>5</b> <b>Marcha independente</b>	O idoso é capaz de andar independentemente em superfícies planas, inclinadas ou escadas

**Nota:** assinalar o tipo de ajuda necessário: 1 bengala ou muleta, 2 bengalas ou muletas, andarilho

## Escala de Equilíbrio de Berg

### 1 Posição sentada para posição em pé

*Instruções:* Por favor, tente não usar as suas mãos como suporte

- (4) capaz de se levantar sem utilizar as mãos e estabilizar-se de forma independente
- (3) capaz de se levantar de forma independente utilizando as mãos
- (2) capaz de se levantar utilizando as mãos após diversas tentativas
- (1) necessita de ajuda mínima para se levantar ou estabilizar
- (0) necessita de ajuda moderada ou máxima para se levantar

### 2 Permanecer em pé sem apoio

*Instruções:* Por favor, fique em pé, durante 2 minutos sem se apoiar

- (4) capaz de permanecer em pé com segurança por 2 minutos
- (3) capaz de permanecer em pé por 2 minutos com supervisão
- (2) capaz de permanecer em pé por 30 segundos sem apoio
- (1) necessita de várias tentativas para permanecer em pé por 30 segundos sem apoio
- (0) incapaz de permanecer em pé por 30 segundos sem apoio

Se for capaz de permanecer em pé por 2 minutos sem apoio, registre o número total de pontos no item número 3 e continue com o item número 4.

### 3 Permanecer sentado sem apoio nas costas, mas com os pés apoiados no chão ou num banquinho

*Instruções:* Por favor, fique sentado sem apoiar as costas com os braços cruzados por 2 minutos

- (4) capaz de permanecer sentado com segurança e com firmeza por 2 minutos
- (3) capaz de permanecer sentado por 2 minutos sob supervisão
- (2) capaz de permanecer sentado por 30 segundos
- (1) capaz de permanecer sentado por 10 segundos
- (0) incapaz de permanecer sentado sem apoio durante 10 segundos

### 4 Posição em pé para posição sentada

*Instruções:* Por favor, sente-se

- (4) senta-se com segurança com uso mínimo das mãos
- (3) controla a descida utilizando as mãos
- (2) utiliza a parte posterior das pernas contra a cadeira para controlar a descida
- (1) senta-se de forma independente, mas tem descida sem controle
- (0) necessita de ajuda para sentar-se

16 Total pontos

Berg Balance Scale



16 a transportar

#### 5. Transferências

*Instruções:* Arrume as cadeiras perpendicularmente ou uma de frente para a outra para uma transferência em pivô.

Por favor, transferir-se de uma cadeira com apoio de braço para uma cadeira sem apoio de braço, e vice-versa

- (4) capaz de se transferir com segurança com uso mínimo das mãos
- (3) capaz de se transferir com segurança com o uso das mãos
- (2) capaz de se transferir seguindo orientações verbais com/ou supervisão
- (1) necessita de uma pessoa para ajudar
- (0) necessita de duas pessoas para ajudar ou supervisionar para realizar a tarefa com segurança

#### 6. Permanecer em pé sem apoio com os olhos fechados

*Instruções:* Por favor, fique em pé e feche os olhos por 10 segundos.

- (4) capaz de permanecer em pé por 10 segundos com segurança
- (3) capaz de permanecer em pé por 10 segundos com supervisão
- (2) capaz de permanecer em pé por 3 segundos
- (1) incapaz de permanecer com os olhos fechados durante 3 segundos, mas mantém-se em pé
- (0) necessita de ajuda para não cair

#### 7. Permanecer em pé sem apoio com os pés juntos

*Instruções:* Por favor, junte os seus pés e fique em pé sem se apoiar.

- (4) capaz de posicionar os pés juntos de forma independente e permanecer por 1 minuto com segurança
- (3) capaz de posicionar os pés juntos de forma independente e permanecer por 1 minuto com supervisão
- (2) capaz de posicionar os pés juntos de forma independente e permanecer por 30 segundos
- (1) necessita de ajuda para se posicionar, mas é capaz de permanecer com os pés juntos durante 15 segundos
- (0) necessita de ajuda para se posicionar e é incapaz de permanecer nessa posição por 15 segundos

#### 8. Alcançar à frente com o braço estendido permanecendo em pé

*Instruções:* Levante o braço a 90°. Estique os dedos e tente alcançar a frente o mais longe possível.

(O examinador posiciona a régua no fim da ponta dos dedos. A medida registada é a distância que os dedos conseguem alcançar na inclinação).

Por favor, se possível, use ambos os braços de forma a evitar rotação do tronco.

- (4) pode avançar à frente mais que 25 cm com segurança
- (3) pode avançar à frente mais que 12,5 cm com segurança
- (2) pode avançar à frente mais que 5 cm com segurança
- (1) pode avançar à frente, mas necessita de supervisão
- (0) perde o equilíbrio na tentativa, ou necessita de apoio externo

30 total parcial

30 a transportar

**9. Pegar um objecto do chão a partir de uma posição em pé**

*Instruções:* Por favor, pegue o objeto que está na frente dos seus pés.

- (4) capaz de pegar o sapato/chinelo com facilidade e segurança
- (3) capaz de pegar o sapato/chinelo, mas necessita de supervisão
- (2) incapaz de pegá-lo, mas se estica até ficar a 2-5 cm do chinelo e mantém o equilíbrio de forma independente
- (1) incapaz de pegá-lo, necessitando de supervisão enquanto está tentando
- (0) incapaz de fazer, ou necessita de ajuda para não perder o equilíbrio ou cair

**10. Virar-se e olhar para trás por cima dos ombros direito e esquerdo enquanto permanece em pé**

*Instruções:* Por favor, vire-se para olhar diretamente atrás de você por cima, do seu ombro esquerdo sem tirar os pés do chão. Faça o mesmo por cima do ombro direito.

- (4) olha para trás de ambos os lados com uma boa distribuição do peso
- (3) olha para trás somente de um lado; o lado contrário demonstra menor distribuição do peso
- (2) vira somente para os lados, mas mantém o equilíbrio
- (1) necessita de supervisão para virar
- (0) necessita de ajuda para não perder o equilíbrio ou cair

**11. Girar 360 graus**

*Instruções:* Por favor, gire sobre si mesmo.  
Faça uma pausa. Gire em sentido contrário.

- (4) capaz de girar 360 graus com segurança em 4 segundos ou menos
- (3) capaz de girar 360 graus com segurança somente para um lado em 4 segundos ou menos
- (2) capaz de girar 360 graus com segurança, mas lentamente
- (1) necessita de supervisão próxima ou orientações verbais
- (0) necessita de ajuda enquanto gira

**12. Posicionar os pés alternadamente no degrau/banquinho enquanto permanece em pé sem apoio**

*Instruções:* Por favor, toque cada pé alternadamente no degrau/banquinho.  
Continue até que cada pé tenha tocado o degrau/banquinho quatro vezes..

- (4) capaz de permanecer em pé de forma independente e com segurança, completando 8 movimentos em 20 segundos
- (3) capaz de permanecer em pé de forma independente e completar 8 movimentos em mais que 20 segundos
- (2) capaz de completar 4 movimentos sem ajuda
- (1) capaz de completar mais que 2 movimentos com o mínimo de ajuda
- (0) incapaz de fazer, ou necessita de ajuda para não cair

45 total parcial



# Livro de Reclamações

## Complaints Book

Este estabelecimento dispõe  
de livro de reclamações  
This establishment  
has a complaints book

\*Entidade Competente  
Competent Authority

INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL  
CENTRO DISTRICTAL DE LISBOA  
VDS/INRS - UNIDADE DE DESENVOLVIMENTO  
E PÓS-ANÁLISE DE RECLAMAÇÕES

\*Morada | Address

Av. Estados Unidos da América, 37, 5º  
1749-062 LISBOA

\*A preencher pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços  
To be filled in by the product supplier or service provider

UNIÃO DE REFORMADOS PENSIONISTAS IDOSOS TALA - MELEÇAS  
 ANO: 2014  
 DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS POR NATUREZAS  
 UN EURO

Rendimentos e Gastos	Notas	Períodos		
		2014	2013	2012
Vendas e serviços prestados	10	281.872,70	147.496,48	157.393,09
Subsídios, doações, legados e expiração		295.861,07	166.874,69	126.379,42
ISS, IP - Centros Distritais		254.786,41	119.671,56	98.658,09
Outros		40.675,56	27.203,13	27.516,33
Variação nos inventários de Produção				0,00
Trabalhos para a própria entidade				0,00
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas	9	-46.934,93	-30.228,24	-33.429,10
Fornecimentos e serviços externos		-199.692,04	-80.367,70	-69.464,92
Gastos com o pessoal	15	-316.833,44	-180.527,14	-173.213,04
Ajustamentos de inventários (perdas/reversões)				0,00
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)				0,00
Provisões (aumentos/reduções)		-99,65		0,00
Provisões específicas (aumentos/reduções)				0,00
Outras imparidades (perdas/reversões)				0,00
Aumentos/Reduções de justo valor				0,00
Outros rendimentos e gastos	8, 10, 11	63.259,59	18.320,79	12.853,19
Outros Gastos e Perdas		-1.655,45	-8.914,37	-1.303,50
Resultados antes de depreciações, custos de financ. e impostos		73.601,55	2.854,21	19.210,24
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	8	-69.019,71	-11.288,06	-11.910,72
Resultados operacionais (antes de custos de financ. e impostos)		4.581,84	11.566,15	7.300,52
Juros e rendimentos similares obtidos	10	0,32	125,62	60,69
Juros e custos similares suportados		-45.347,04	-43.995,61	-34.125,05
Resultados antes de impostos		-40.765,88	-32.304,84	-26.763,84
Impostos sobre o rendimento do período				0,00
Resultado líquido do período		-40.765,88	-32.304,84	-26.763,84

*Carl. Gut*

*Renata B. Oliveira*  
*Handwritten signature and initials*

UNIÃO DE REFORMADOS PENSIONISTAS IDOSOS TALA - MELEÇAS  
 ANO: 2014  
 BALANÇO  
 UN EURO

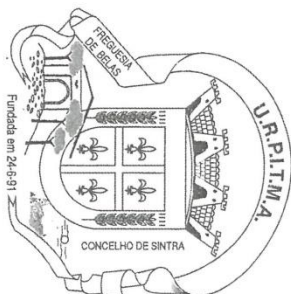
Rubrica	Notas	Períodos	
		2014	2013
<b>ATIVO</b>			
Ativo não corrente		3.154.233,63	3.151.534,85
Ativos não tangíveis	6/7	3.104.183,18	3.101.534,85
Parte do patrimônio histórico e cultural			
Propriedades de investimento			
Ativos intangíveis			
Investimentos financeiros		470,45	
Participações em empresas públicas, sociedades de economia mista e sociedades de membros			
Outros			
Ativos corrente		96.152,06	114.724,30
Monetários		1.620,84	
Cobranças		17.134,63	8.637,44
Adiantamentos e fianças			
Fianças e outros entre públicos		10.691,25	7.234,35
Fundação beneficente (patrimônio) e outras instituições beneficentes			813,00
Dívidas a receber e outros		1.773,20	51.916,01
Diferimentos		4.583,83	8.997,89
Outros ativos financeiros		351,16	851,60
Caixa e depósitos bancários	14,3	19.497,87	24.565,35
Outros			
Total do Ativo		3.250.385,69	3.266.259,15
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
Fundos patrimoniais		2.355.499,14	2.374.759,50
Fundos	18,3	1.234,45	1.234,45
Excedentes líquidos		470.600,00	470.600,00
Resultados transferidos	5	472.658,85	514.535,43
Excedentes de reavaliação			
Outros resultados nos fundos patrimoniais		1.188.186,70	1.188.335,62
Resultado líquido do período		-40.765,88	-42.406,34
Total do fundo de reservas		2.072.730,33	2.131.639,12
<b>Passivo</b>			
Passivo não corrente		888.993,44	896.045,83
Provisões			
Provisões específicas			
Financiamentos obtidos		869.853,44	890.045,83
Outros contas a pagar			
Outros			
Passivo corrente		299.587,01	194.616,33
Fornecedores		29.594,21	1.209,11
Adiantamento de clientes			
Estado e outros entes públicos		14.442,81	7.804,81
Acionistas/Sócios			
Participações em empresas públicas, sociedades de economia mista e sociedades de membros			
Financiamentos obtidos		33.600,00	17.332,88
Diferimentos			8.671,84
Outros contas a pagar		176.420,00	156.226,40
Outros passivos financeiros			
Outros			
Total do Passivo		1.188.580,45	1.090.662,16
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		3.250.385,69	3.266.259,15

A Técnica de Contas  
*Carl. Gut*

A Direção  
*Renata B. Oliveira*

**UNIÃO DE REFORMADOS, PENSIONISTAS  
E IDOSOS DE TALHA E MELEÇAS**

Instituição Particular de  
Solidariedade Social



Centro de Dia - Apoio Domiciliário - Lar de Idosos

**ESTATUTOS ATUALIZADOS  
2012**

Rua da Escola, Nº 95 ou Rua da Areosa, 36, - Meleças-2605-121 Belas  
Tel./Fax 219 175 693 - TM 96 187 54 92 - E-mail: urpitma@sapo.pt

**U. R. P. I. T. M. A.**

UNIÃO DE REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS  
DE TALA – MBLIÇAS

Instituto Particular de Solidariedade Social

ESTATUTOS ATUALIZADOS

2012

## CAPÍTULO I DA DENOMINAÇÃO, SEDE, ÂMBITO DE AÇÃO E MISSÃO

### ARTIGO 1.º

#### DENOMINAÇÃO E SEDE

A Instituição - União de Reformados Pensionistas e Idosos de Taíá Meleças, designada abreviadamente pela sigla URPT/IMA, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, com sede na Rua da Escola nº 95 em Meleças - 2605-121 BELAS, e foi constituída por escritura de 24 de Junho de 1991 no 2º Cartório Notarial de Sintra.

A Instituição tem o número de pessoa coletiva 502778334 e o número de identificação da segurança social 20008801410.

### ARTIGO 2.º

#### ÂMBITO DE AÇÃO

A Instituição tem o seu âmbito de atuação na área das freguesias de Belas e limitrofes, no concelho de Sintra.

### ARTIGO 3.º

#### VISÃO E MISSÃO

A União de Reformados, Pensionistas e Idosos de Taíá, Meleças visa um mundo onde todas as pessoas, independentemente da sua idade, possam viver com conforto e qualidade, tendo asseguradas todas as suas necessidades com afeto.

Tem por missão apoiar pessoas idosas, independentemente das suas convicções religiosas e políticas ou condição social, fomentar a aproximação de familiares e amigos, disponibilizando acolhimento em centro de dia ou lar, e prestar apoio domiciliário ou outras respostas sociais, promovendo o trabalho em equipa com verdadeiro espírito de entreajuda.

### ARTIGO 4.º

#### OBJETIVOS

1-Para realização da sua missão, a instituição propõe-se criar, geri, manter, e desenvolver, entre outras, as seguintes valências:

- a) - Centro de Dia
  - b) -Vertente de Apoio Domiciliário
  - c) -Lar de Idosos
- 2- Implementar atividades de convívio e culturais para fomentar a solidariedade entre as diferentes camadas cívicas da comunidade.

### ARTIGO 5.º

#### REGULAMENTO INTERNO

A organização e funcionamento dos diversos setores de atividade constarão de regulamentos elaborados pela Direção.

### ARTIGO 6.º

- 1- Os serviços prestados pela Instituição serão gratuitos ou remunerados em regime de porcionismo, de acordo com a situação económico-financeira dos utentes, apurada em inquérito a que se deverá sempre proceder.
- 2- As tabelas de comparticipação dos utentes serão elaboradas em conformidade com as normas legais aplicáveis e com os acordos de cooperação que sejam celebrados com os serviços oficiais competentes.

## CAPÍTULO II DOS ASSOCIADOS

### ARTIGO 7.º

#### ASSOCIADOS

Podem ser associados da Instituição as pessoas singulares e as pessoas coletivas.

A admissão de menores carece da intervenção dos seus representantes legais.

### ARTIGO 8.º

#### GRUPOS DE ASSOCIADOS

1- A Instituição tem quatro grupos de associados:

- a) **FUNDADORES**- As pessoas que assinaram a escritura de constituição
  - b) **EFFECTIVOS**- As pessoas singulares ou coletivas que se propõem colaborar na realização dos fins da Instituição, obrigando-se ao pagamento da Jota e quota mensal ou anual nos montantes fixados pela Assembleia Geral;
  - c) **HONORÁRIOS** – as pessoas singulares ou coletivas que, através de serviços, deem contribuição especialmente relevante para a realização dos fins da Instituição, como tal reconhecida e proclamada pela Assembleia Geral.
  - d) **BENEMÉRITOS** – as pessoas singulares ou coletivas que através de donativos ou doações deem contribuição especialmente relevante para a realização dos fins da Instituição, como tal reconhecida e proclamada pela Assembleia Geral.
- 2- Os sócios podem pertencer a mais do que um grupo de associados

### ARTIGO 9.º

#### ADMISSÃO DE ASSOCIADOS

1. A admissão como associado far-se-á mediante a apresentação à Direção duma proposta subscrita pelo candidato, ou por um sócio.
2. À Direção competirá analisar e aprovar a proposta, podendo a sua recusa ser objeto de recurso para a Assembleia Geral, cuja deliberação é definitiva.



**ARTº 10º**

**QUALIDADE DE ASSOCIADO**  
A qualidade de associado prova-se pela inscrição em registo apropriado que a instituição obrigatoriamente possuirá.

**ARTIGO 11º**

**DIREITOS DOS ASSOCIADOS**

São direitos dos associados efetivos:

- a) Participar nas reuniões da Assembleia Geral com direito a voto;
- b) Eleger e ser eleito para os cargos sociais;
- c) Requerer a convocação da Assembleia Geral Extraordinária nos termos da alínea d) do número dois do artigo trigésimo terceiro;
- d) Consultar os documentos contabilísticos, relatórios e contas e demais documentos ou deliberações tomadas, mediante requerimento previamente apresentado à Direção;
- e) Ser informado dos resultados alcançados no campo de atuação da instituição;
- f) Frequentar a sede da instituição e usufruir dos benefícios por ela concedidos;
- g) Propor novos sócios e apresentar propostas tendentes ao engrandecimento das atividades associativas;
- h) Receber o cartão de associado após a inscrição na Instituição;

**ARTIGO 12º**

**DEVERES DOS ASSOCIADOS**

São deveres dos associados efetivos:

- a) Cumprir os Estatutos e Regulamentos da Instituição e demais legislação aplicável, contribuindo para a realização dos seus fins;
- b) Pagar pontualmente as suas quotas;
- c) Aceitar desempenhar com zelo, dedicação e eficiência os cargos para que sejam eleitos;
- d) Manter os seus elementos de identificação atualizados junto da Instituição.

**ARTIGO 13º**

**SANÇÕES**

1- Os associados que violarem os deveres estatutários ficam sujeitos às seguintes sanções:

- a) Advertência escrita e registada;
- b) Representação
- c) Suspensão de direitos até sessenta dias;
- d) Expulsão;

**ARTIGO 14º**

**INFRAÇÕES**

1 - Constitui infração disciplinar:

- a) O não cumprimento de qualquer dos deveres referidos no artigo 12º;
  - b) Qualquer violação intencional dos Estatutos e regulamentos da instituição, quando resulte de dolo ou negligência grave;
  - c) A prática de atos em detrimento do desenvolvimento da instituição, que lhe causem prejuízos ou prejudiquem o seu bom-nome e reputação.
- 2 - Compete à Direção instaurar e conduzir os processos disciplinares, aplicar, se for o caso e sem prejuízo do disposto no nº 3, a sanção prevista na alínea a) do nº 1 do artº 13º, e, caso julgar ser de aplicar a sanção prevista na alínea d) do mesmo preceito, submeter à Assembleia Geral uma proposta escrita e fundamentada para o efeito.
- 3 - Antes da aplicação de qualquer sanção, o associado visado deverá ser, por escrito, informado dos factos que lhe são imputados, de forma a poder apresentar a sua defesa no prazo que a Direção vier a estabelecer.

**ARTIGO 15º**

**DISCIPLINA**

1. A advertência é aplicada a faltas leves, como violação dos estatutos por negligência sem consequências graves e ainda pela recusa em aceitar o exercício do cargo para que o associado seja eleito, sem justificar o motivo do justo impedimento;
2. A suspensão dos direitos dos associados é aplicada em caso de violação dos estatutos por negligência e com consequências graves e, ainda, por irregularidades cometidas no exercício das funções dos órgãos sociais;
3. A falta de pagamento pelo associado das quotas que se encontram vencidas, determinará também, a suspensão do exercício dos direitos enunciados nos presentes estatutos;
4. O levantamento da suspensão dos direitos, apenas pode ocorrer, quando se mostrarem liquidadas as quotas em dívida;
5. De acordo com as competências estatutariamente definidas, a omissão do cumprimento dos demais deveres dos associados, é suscetível de ser sancionada com suspensão do exercício de direitos, temporariamente variável em função da gravidade do comportamento assumido, no seguimento de advertência formalmente dirigida ao infrator;
6. Durante o período de suspensão o associado não fica eximido do dever de pagamento pontual das quotas;
7. A expulsão é aplicável aos casos de faltas graves, designadamente:

- a) Reincidência na violação das disposições estatutárias, regulamentares e demais legislação aplicável;
- b) Prestação de declarações falsas no boletim de inscrição;
- c) Desrespeito grave pela instituição, como seja o cometimento de irregularidades graves no exercício das funções dos órgãos sociais;
- d) Difamação da instituição ou dos membros dos seus órgãos sociais;

#### ARTIGO 16º

##### IMPEDIMENTOS

- 1- Os associados efetivos só podem exercer os direitos referidos no artigo décimo primeiro, se tiverem em dia o pagamento das suas quotas;
- 2- Os associados efetivos que tenham sido admitidos há menos de três meses não gozam dos direitos referidos nas alíneas b) e c) do artigo 11º, podendo assistir às reuniões da Assembleia Geral, mas sem direito a voto, assim como os sócios apenas honorários ou beneméritos;
- 3- Não são elegíveis para os corpos sociais os associados que, mediante processo judicial, tenham sido removidos dos cargos diretos desta instituição particular de solidariedade social, ou outra, e tenham sido declarados responsáveis por irregularidades cometidas no exercício das suas funções.

#### ARTIGO 17º

A qualidade de associado não é transmissível quer por ato entre vivos, quer por sucessão.

#### ARTIGO 18º

##### PERDA DA QUALIDADE DE ASSOCIADO

- 1- Perdem a qualidade de associado:
  - a) Os que solicitarem a sua desvinculação, mediante comunicação escrita dirigida à Direção;
  - b) Os que deixarem de pagar as suas quotas durante seis meses;
  - c) Os que forem expulsos nos termos do número sete do artigo décimo quinto.
- 2- No caso previsto na alínea b) do número anterior considerara-se eliminado o sócio que, tendo sido notificado pela Direção para efetuar o pagamento das quotas em atraso, o não faça no prazo que lhe foi concedido.

#### ARTIGO 19º

##### DESVINCLIAÇÃO DE ASSOCIADO

O associado que por qualquer forma deixar de pertencer à instituição não tem direito a reaver as quotas que haja pago, sem prejuízo da sua responsabilidade por todas as prestações relativas ao tempo em que foi membro da instituição.

### CAPÍTULO III DOS CORPOS GERENTES SECÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

#### ARTIGO 20º

##### ESPECIFICAÇÃO

São órgãos sociais da instituição:

- a) A Assembleia Geral,
- b) A Direção
- c) O Conselho Fiscal.

#### ARTIGO 21º

##### EXERCÍCIO DOS CARGOS

1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, o exercício de qualquer cargo nos órgãos da instituição é gratuito, podendo, todavia, justificar-se o pagamento de despesas em que os membros dos órgãos sociais incorram derivadas do seu exercício.
2. Tendo em conta o acréscimo do número e diversidade de tarefas da administração da instituição poderá ser exigida a presença prolongada de um ou mais membros da Direção, casos em que estes poderão ser remunerados nos termos do disposto na alínea J) do art.º 32º dos presentes Estatutos.

#### ARTIGO 22º

##### DURAÇÃO DOS MANDATOS

- A duração do mandato dos membros dos corpos sociais eleitos é de três anos, devendo proceder-se à sua eleição no mês de dezembro do último ano de cada triénio.
- 1- O mandato inicia-se com a tomada de posse perante o Presidente da Mesa da Assembleia Geral, que deverá ter lugar na primeira quinzena do ano civil seguinte.
  - 2- Quando as eleições tenham sido efetuadas extraordinariamente fora do mês de dezembro, a posse poderá ter lugar nos quinze dias subsequentes, considerando-se, contudo, para efeitos de duração do mandato, que o mesmo se inicia na primeira quinzena do ano civil em curso.
  - 3- Quando as eleições não sejam realizadas acompanhadamente, considera-se prorrogado o mandato em curso até à posse dos novos corpos gerentes.
  - 4- As listas completas e com todos os cargos preenchidos deverão ser entregues ao Presidente da Mesa da Assembleia Geral até quinze dias úteis antes do dia da respetiva Assembleia Geral.

4- Na falta ou impedimentos de qualquer dos membros da Mesa da Assembleia Geral, competirá a esta eleger os respectivos substitutos de entre os Associados presentes, cessando funções no termo da reunião.

#### ARTIGO 31º

##### COMPETÊNCIAS DA MESA

1. Compete à Mesa da Assembleia Geral:

- Dirigir, orientar, disciplinar os trabalhos da Assembleia e representá-la.
- Decidir sobre os protestos e reclamações respeitantes aos atos eleitorais, sem prejuízo de recurso nos termos legais;
- Conferir posse aos membros dos corpos gerentes eleitos.

#### ARTIGO 32º

##### COMPETÊNCIAS DA A.GERAL

Compete à Assembleia Geral:

- Deliberar sobre todas as matérias não compreendidas nas atribuições legais ou estatutárias dos outros órgãos;
- Definir as linhas fundamentais de atuação da associação;
- Eleger e destituir, por votação secreta, os membros da respetiva Mesa e a maioria ou a maioria dos membros dos órgãos executivos e de fiscalização;
- Apreciar e votar anualmente o orçamento e o programa de ação para o exercício seguinte, bem como o relatório e contas de gestão;
- Deliberar sobre a aquisição onerosa e a alienação, a qualquer título, de bens móveis e de outros bens patrimoniais de rendimento ou de valor histórico ou artístico;
- Deliberar sobre a alteração dos estatutos e sobre a extinção, cisão ou fusão da instituição;
- Deliberar sobre a aceitação de integração de outra instituição e estatutos bens;
- Autorizar a instituição a demandar os membros dos corpos gerentes por atos praticados no exercício das suas funções;
- Aprovar a adesão a uniões, federações ou confederações;
- Designar os membros da Direção que poderão vir a ser remunerados e fixar a montante dessa remuneração, nos termos do número 2 do artigo 21º;
- Fixar, até ao dia 31 de março de cada ano, sob proposta finalizada da Direção, o montante da joia de entrada e das quotas a pagar pelos associados;
- Nomear sócios honorários e beneméritos por proposta da direção, ou por sua iniciativa.

#### ARTIGO 33º

##### CONVOCAÇÃO E FUNCIONAMENTO

- A Assembleia Geral reunir-se em sessões ordinárias e extraordinárias.
- A Assembleia Geral reunir-se ordinariamente:
  - No final de cada mandato, durante o mês de dezembro para a eleição dos corpos gerentes;
  - Até trinta e um de março de cada ano para discussão e votação do relatório e contas de gestão do ano anterior, bem como de parecer do Conselho Fiscal;
  - Até quinze de novembro de cada ano, para apreciação e votação do orçamento e programa de ação para o ano seguinte.
- A Assembleia Geral reunir-se em sessão extraordinária quando convocada pelo Presidente da Mesa da Assembleia Geral, a pedido da Direção ou do Conselho Fiscal ou a

requerimento de, pelo menos, dez por cento dos associados no pleno gozo dos seus direitos.

#### ARTIGO 34º

##### CONVOCATÓRIA E ORDEM DO DIA

- A Assembleia Geral deve ser convocada com, pelo menos quinze dias de antecedência pelo Presidente da Mesa, ou substituído nos termos do artigo anterior.
- A convocatória é feita por meio de aviso postal expedido para cada associado ou através de anúncio publicado nos dois jornais de maior circulação da área da associação e deverá ser afixada na sede e noutros locais de acesso público, dada constando obrigatoriamente o dia, a hora, o local e ordem de trabalhos.
- A convocatória da Assembleia Geral extraordinária, nos termos do artigo anterior, deve ser feita no prazo de quinze dias após o pedido ou requerimento, devendo a reunião realizar-se no prazo máximo de trinta dias a contar da data da recepção do pedido ou requerimento.

#### ARTIGO 35º

##### FUNCIONAMENTO

- A Assembleia Geral reunir-se à hora marcada na convocatória se estiver presente mais de metade dos associados com direito a voto, ou meia hora depois com qualquer número de presentes;
- A Assembleia Geral extraordinária que seja convocada a requerimento dos associados só poderá reunir-se estiverem presentes três quartos dos requerentes.

#### ARTIGO 36º

##### DELIBERAÇÕES

- Salvo o disposto no número seguinte, as deliberações da Assembleia Geral são tomadas por maioria absoluta dos votos dos associados presentes;
- As deliberações sobre as matérias constantes das alíneas f), g), h), i) e j) do artigo 32º, só serão válidas se obtiverem o voto favorável de pelo menos duas terços dos votos expressos;
- No caso da alínea f) do artigo 32º, a dissolução não terá lugar se, pelo menos, um número de associados igual ao dobro dos membros dos corpos gerentes se declarar disposto a assegurar a permanência da instituição, qualquer que seja o número de votos contra.

#### ARTIGO 37º

##### DISPÓSICÕES GERAIS

- Sem prejuízo do disposto no número anterior, são anuláveis as deliberações tomadas sobre matéria estranha à ordem do dia, salvo se forem aprovadas por unanimidade pela Assembleia;
- As deliberações da Assembleia Geral sobre o exercício do direito de ação civil ou penal contra os membros dos corpos gerentes, proferidas no âmbito da sessão convocada para a apreciação do balanço e relatório e contas de gestão, não são anuláveis e não produzem efeitos de extinção de exercício, mesmo que a respetiva apreciação não venha a ser realizada.

## SEÇÃO III DA DIREÇÃO

### ARTIGO 38º COMPOSIÇÃO

1. A Direção será constituída por cinco membros, sendo um Presidente, um Vice-Presidente, um Tesoureiro, um Secretário e um vogal, coletivamente responsáveis.
2. Haverá simultaneamente dois suplentes que se tornam efetivos à medida que se derem vagas e pela ordem em que tiverem sido eleitos.
3. No caso de vacatura do cargo de presidente será o mesmo preenchido pelo vice-presidente e este substituído por um suplente.
4. Os suplentes poderão assistir às reuniões da Direção, mas sem direito a voto.
5. De todas as reuniões serão lavradas atas assinadas pelos membros presentes.

### ARTIGO 39º

#### COMPETÊNCIAS

1. Compete à Direção gerir a Associação e representá-la, incumbindo-lhe designadamente:
  - a) Garantir a eleição dos diretos dos beneficiários;
  - b) Elaborar anualmente e submeter ao parecer do órgão de fiscalização o relatório e contas de gestão bem como o orçamento e programa de ação para o ano seguinte;
  - c) Assegurar a organização e o funcionamento dos serviços, bem como a escrituração dos livros, nos termos da lei;
  - d) Organizar o quadro de pessoal, contratar e gerir o pessoal da associação;
  - e) Representar a instituição em juízo e fora dele, por si ou através de representante;
  - f) Zelar pelo cumprimento da Lei, dos Estatutos e das deliberações dos órgãos da associação;
  - g) Propor à Assembleia Geral a realização de empréstimos;
  - h) Celebrar contratos de compra e venda de bens, procedendo ao respetivo registo, mútuo, seguro, arrendamento, locação financeira, hipotecas, prestação de serviços e empréstimo, abrir e movimentar quaisquer contas bancárias e descondar os necessários procedimentos administrativos junto dos competentes Órgãos da Administração;
  - i) Onoriar escrituras públicas e obrigar a Instituição no âmbito da sua competência em operações financeiras e outras;
  - j) Providenciar sobre fontes de receita da Instituição;
  - k) Admitir sócios efetivos;
  - l) Propor à assembleia geral a atribuição da qualidade de associado honorário ou benemérito;

- 1- A Direção pode delegar os poderes de organização e funcionamento dos serviços e de gestão do pessoal da Instituição em profissional qualificado ou em mandatário.

### ARTIGO 40º

- Compete ao Presidente da Direção:
- a) Superintender na Administração da instituição, orientando e fiscalizando os respetivos serviços;
  - b) Convocar e presidir às reuniões da Direção, dirigindo os respetivos trabalhos;
  - c) Promover a execução das deliberações da Assembleia Geral, da Direção e recomendações do Conselho Fiscal;
  - d) Representar a instituição em juízo e fora dela por si ou através de representante;
  - e) Representar a Direção, salvo nos casos em que esta de outro modo expressamente o debetre, ou estabeleça mais ampla representação;
  - f) Assinar, os termos de abertura e encerramento do livro de atas da Direção, e rubricar as respetivas folhas;
  - g) Despachar os assuntos normais de expediente e outros que careçam de solução urgente, sujeitando estes últimos à confirmação da Direção na primeira reunião seguinte.
  - h) Requerer a convocação da Assembleia Geral, sempre que o entenda necessário, ouvindo a Direção.

### ARTIGO 41º

- Compete ao Vice-Presidente coadjuvar o presidente no exercício das suas atribuições e substituí-lo nas suas ausências e impedimentos.

### ARTIGO 42º

- Compete ao Secretário:
- a) Lavrar as atas das reuniões da Direção e superintender nos serviços de expediente;
  - b) Preparar e agendar os trabalhos para as reuniões da Direção organizando os processos dos assuntos a serem tratados;
  - c) Superintender nos serviços de secretaria.

### ARTIGO 43º

- Compete ao Tesoureiro:
- a) Receber e guardar os valores da instituição;
  - b) Assurar e guardar os valores da instituição, em conformidade com as normas oficiais;
  - c) Assinar as autorizações de pagamento e as guias de recargas conjuntamente com o Presidente;
  - d) Apresentar mensalmente à Direção o balancete em que se discriminam as receitas e despesas do mês anterior;
  - e) Superintender nos serviços de contabilidade e tesouraria.
  - f) Apresentar com regularidade à Direção a situação económico-financeira da instituição;
  - g) Diligenciar junto das diversas entidades e organismos acerca das fontes de receita e financiamento da Instituição.

**ARTIGO 44º**  
Compete ao vogal coadjuvar os restantes membros da Direcção nas respetivas atribuições e exercer as funções que a Direcção lhes atribuir.

**ARTIGO 45º**  
**PERIODICIDADE DAS REUNIÕES**  
A Direcção deverá reunir, normalmente, uma vez por mês, e sempre que o julgar conveniente, por convocação do Presidente, não podendo reunir em minoria, e tendo o Presidente voto de qualidade.

**ARTIGO 46º**  
**FORMAS DE OBRIGAR**

- 1- Para obrigar a Instituição são necessárias e bastantes as assinaturas conjuntas de quaisquer três membros da Direcção, ou as assinaturas conjuntas do Presidente e do Tesoureiro.
- 2- Nas operações financeiras são obrigatórias as assinaturas conjuntas do Presidente e Tesoureiro.
- 3- Nos atos de mero expediente bastará a assinatura de qualquer membro da Direcção.

**SECÇÃO IV**  
**DO CONSELHO FISCAL**

**ARTIGO 47º**  
**COMPOSIÇÃO**

- 1- O Conselho Fiscal é composto por três membros, dos quais um Presidente, um Secretário e um Relator;
- 2- Haverá simultaneamente um suplente que se tornará efetivo quando surgir uma vaga.
- 3- No caso de vacatura do cargo de Presidente, será o mesmo preenchido pelo Secretário e este pelo suplente.

**ARTIGO 48º**  
**Compete ao Conselho Fiscal:**

- a) Vigiar e zelar pelo cumprimento da Lei e dos estatutos;
- b) Exercer a fiscalização sobre a escrita e documentos da instituição sempre que julgar conveniente;
- c) Assistir ou fazer-se representar por um dos seus membros às reuniões do órgão executivo, sempre que o julgar conveniente;

- d) Dar parecer sobre o relatório e contas, o orçamento e sobre todos os assuntos que o órgão executivo submeta à sua apreciação.

**ARTIGO 49º**  
O Conselho Fiscal pode solicitar à Direcção elementos que considere necessários ao cumprimento das suas atribuições, bem como propor reuniões extraordinárias para discussão, com aquele órgão, de determinados assuntos cuja importância o justifique.

**ARTIGO 50º**

- 1- O Conselho Fiscal deverá reunir sempre que for convocado pelo respetivo Presidente e, obrigatoriamente, para emitir os pareceres a que se refere a alínea d) do artigo 48º.
- 2- As deliberações do Conselho Fiscal serão tomadas estando presente a maioria dos seus membros em exercício e por maioria dos votos expressos, gozando o Presidente de voto de qualidade em caso de empate.

**CAPÍTULO IV**  
**DISPOSIÇÕES DIVERSAS**

**ARTIGO 51º**

São receitas da instituição:

- a) O produto das joias e quotas dos associados;
- b) As participações dos utentes;
- c) Os rendimentos de bens próprios;
- d) As doações, legados e heranças e respetivos rendimentos;
- e) Os subsídios do Estado ou de outros Organismos públicos;
- f) Os Subsídios de pessoas individuais ou coletivas que eventualmente lhe sejam concedidos;
- g) Os donativos e produtos de festas ou subscrições;
- h) Outras receitas.

**ARTIGO 52º**  
**DESPESAS**

1. Constituem despesas da instituição:
  - a) As despesas de pagamento a pessoal, material, serviços e outros custos necessários à instalação, funcionamento e execução das suas atribuições estatutárias, devidamente orçamentadas e autorizadas;



REGULAMENTO DA  
RESPOSTA SOCIAL  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I  
Âmbito de Aplicação**

O **Serviço de Apoio Domiciliário** da URPITMA, em Meleças, com acordo de cooperação para esta resposta social, celebrado com o Centro Social Distrital de Lisboa em 28/09/2000, é realizado pela **União de Reformados, Pensionistas e Idosos de Tala-Meleças** e rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA II  
Legislação Aplicável**

Esta Instituição, para além do estipulado no acordo de cooperação, rege-se igualmente pelo estipulado:

1. Na Orientação Normativa Circular nº 3, de 2/05/1997;
2. No Guião Técnico da Direção-Geral da Ação Social para Apoio Domiciliário nº 72/99.


**NORMA III  
Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento desta estrutura prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA IV  
Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário da URPITMA é uma Resposta Social que presta e desenvolve atividades visando especialmente:
  - 1.1 Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
  - 1.2 Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
  - 1.3 Prestar apoio psicossocial;
  - 1.4 Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;

- 
- 1.5 Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
  - 1.6 Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
  - 1.7 Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.
  2. O Serviço de Apoio Domiciliário da URPITMA assegura a prestação dos seguintes serviços:
    - 2.1 Alimentação;
    - 2.2 Cuidados de higiene e conforto;
    - 2.3 Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
    - 2.4 Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade, adequados à satisfação de outras necessidades;
    - 2.5 Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional.
  3. O Centro de Dia da URPITMA realiza ainda os seguintes serviços:
    - 3.1 Tratamento de roupas;
    - 3.2 Férias organizadas

## **CAPITULO II / PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES**

### **NORMA V Condições de Admissão**

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Manifestar vontade em ser admitido;
2. Idade superior a 60 anos, na situação de reforma, de pré-reforma ou de pensionista;
3. Ser, preferencialmente, residente da freguesia de Belas e zonas limítrofes desta freguesia/concelho de Sintra;
4. Grau de Dependência;
5. Isolamento;
6. Solidão;
7. Ausência de retaguarda familiar;
8. Ser sócio da Instituição, uma vez que a antiguidade de associado releva para efeitos de admissão;
9. Ordem de Inscrição.

### **NORMA VI Candidatura**

Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a URPITMA, designado familiar de contacto preferencial ou representante legal, em caso aplicável, deverá




candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente, fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade do Cliente, bem como do familiar de contato preferencial ou representante legal, em caso aplicável;
2. Cartão de Contribuinte do Cliente, bem como do familiar de contato preferencial ou representante legal, em caso aplicável;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Cliente beneficie;
5. Boletim de vacinas atualizado;
6. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia, assim como identificação da medicação e posologia de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
7. Declaração da despesa com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
8. Comprovativo dos rendimentos do Cliente (Declaração de IRS; Reforma; Pensão) e, quando aplicável, do agregado familiar e das pessoas que coabitam na mesma habitação;
9. Encargos mensais com transportes públicos;
10. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
11. Declaração assinada pelo Cliente, Familiar de contacto preferencial ou Representante legal, quando aplicável, em como autoriza a informatização pelos Serviços da URPI/TMA dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente, bem como a utilização de imagem para material informativo da Instituição (facultativo);
13. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria nos dias úteis da semana, no seguinte horário: das 8h30 às 18h30. O agendamento de atendimento com a assistente social será efectuado pelo serviço da secretaria.
14. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e documentos atrás referidos, devendo, todavia, ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.

#### **NORMA VII** **CrITÉRIOS DE AdMISSÃO**

São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:

1. Tratar-se de situações de vulnerabilidade sócio familiar e/ou desprovidas de suporte familiar; 15%

- 
2. Ter o cônjuge a beneficiar de resposta social da URPITMA; 15%
  3. Ser, preferencialmente, residente na freguesia de Belas e zonas limítrofes desta freguesia/concelho de Sintra; 15%
  4. A precariedade da situação económico-financeira do Cliente; 5%
  5. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários; 10%
  6. Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico; 5%
  7. Abandono por parte da família; 5%
  8. Conflitos familiares/marginalização/exclusão; 5%
  9. Associado da URPITMA; 10%
  10. Ordem de inscrição na Instituição; 5%
  11. Idade do Cliente; 5%
  12. Grau de dependência; 5%


#### **NORMA VIII** **Admissão**

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à entidade competente para decisão;
2. Compete à Direção da Instituição a decisão das propostas apresentadas;
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de 5 dias via carta enviada pelos CTT, após contato telefónico. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente Regulamento e que dele faz parte integrante. O contrato será assinado pelo Presidente, pelo Tesoureiro da URPITMA e pelo cliente;
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Caução com o valor de metade da mensalidade; formalização da inscrição de Sócio da URPITMA e regularização do pagamento da jóia e cota mensal.

#### **NORMA IX** **Acolhimento dos Novos Clientes**

O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário e envolve os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
2. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
3. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
4. Esclarecimento ao Cliente e/ou Familiar de contato preferencial ou Representante legal, quando aplicável, sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;

- 
5. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
  6. Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação conjunta com o Cliente e/ou Representante sobre o processo de integração e adaptação;
  7. Elaboração, após 60 dias de ingresso, dum relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Cliente à Instituição, que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual;
  8. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo, e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir o contrato.

**NORMA X**  
**Processo Individual do Cliente**

O Processo Individual do Cliente, que será iniciado com a respetiva Ficha de Inscrição, contém todos os documentos respeitantes ao Cliente, designadamente os seguintes:

1. Ficha de Admissão;
2. Contrato outorgado entre o Cliente, Familiar de contato preferencial e/ou Representante legal, quando aplicável, e a Instituição;
3. Dados de identificação do Cliente;
4. Identificação, endereço e contatos da(s) pessoa(s) de referência do Cliente (Familiar ou Representante legal, quando aplicável);
5. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
6. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Programa de acolhimento e respetiva avaliação;
8. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
9. Registos de prestação de serviços, participação em atividades, ocorrência de situações anómalas ou reclamações;
10. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
11. O Processo Individual do Cliente é arquivado na sede da URPITMA, em local próprio que garanta a sua confidencialidade e de fácil acesso à Direção Técnica;
12. Cada Processo Individual é atualizado semestralmente;
13. O Cliente, o Familiar de contato preferencial e/ou Representante legal, quando aplicável, poderão ter conhecimento da informação constante no Processo Individual.

8

**NORMA XI**  
**Lista de Espera**

Os candidatos a Clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em impresso próprio - Lista de Espera;

1. O candidato a Cliente, o Familiar de contato preferencial e/ou Representante legal, quando aplicável, serão informados por escrito da não admissão e da sua posição na Lista de Espera;
2. A Diretora Técnica fará a gestão de uma base de dados com a listagem de todas as candidaturas ao Serviço de Apoio Domiciliário que não possam ser satisfeitas, a qual poderá ser consultada pelos interessados.
3. Em função dos critérios definidos na Norma VI, a listagem será atualizada por cada nova admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, por cada candidatura nova aceite ou desistência;
4. São critérios de exclusão desta Base de Dados, gerida pela Diretora Técnica, os seguintes:
  - 4.1 Morte do candidato;
  - 4.2 Desistência do candidato.

**CAPITULO III /INSTALAÇÕES E REGRAS  
DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XII**  
**Instalações**

A URPITMA está sediada na Rua da Areosa nº 36, Meleças, 2605-121 Belas e as suas instalações são compostas por:

**Piso R/C**

Área de acesso – espaço destinado à receção, espera e sala de estar.

Área de convívio e de atividades – espaço que se destina ao convívio, lazer e desempenho de atividades a desenvolver pelos clientes. Inclui sala de estar, bar e instalações sanitárias, duas das quais adaptadas a clientes com mobilidade reduzida.

Área de refeições – composta por sala de refeições.

Área de serviços – composta por cozinha, copa, despensa e zona de acondicionamento de roupa suja.

Lavandaria- Espaço afeto ao tratamento de roupa;

Área de instalações para o pessoal – composta por sala de estar, vestiários e instalações sanitárias.

Sala de Reuniões; Sala da Direção; Sala da Assistente Social; Gabinete médico e de enfermagem; economato;  
Secretaria - área de serviços administrativos;  
Espaço cabeleireiro; Ginásio; Casas de banho e vestiários, para uso exclusivo do pessoal da Instituição;  
**1.º Andar:** Quartos duplos e individuais (todos com instalações sanitárias privativas); Salas de estar/copa de apoio; Instalações sanitárias, sala de banhos assistida.  
**Exterior:** Jardim e passeios envolvendo o edifício

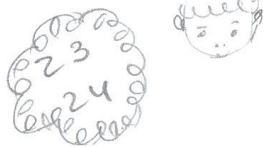
### NORMA XIII Horário de Funcionamento


O período de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é de 2ª a 6ª feira, das 8h00 às 16h30.

### NORMA XIV Comparticipação Familiar e Pagamento

O pagamento da Participação Familiar é efetuado até ao dia 10 de cada mês na Secretaria e no seguinte horário: dias úteis das 8h30 às 18h30.

1. A tabela de participações familiares calcula-se de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com o disposto na circular normativa nº 3, de 2/05/1997 e na circular normativa nº 7 de 14/08/1997 da Direção-Geral de Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $R = \frac{RF-D}{N}$ , sendo que **R** = rendimento per capita, **RF** = rendimento mensal ilíquido do agregado familiar, **D** = despesas fixas e **N** = número de elementos do agregado familiar.
3. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única.
  - Valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria.
  - Os encargos mensais com transportes públicos.
  - As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
4. A participação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos por cada um dos seus elementos.
5. Haverá lugar a uma redução de 10% sobre a mensalidade do utente, sempre que se verifique a frequência de mais do que um elemento do agregado familiar.



- 
6. Ao rendimento *per capita* referido no número 2, será aplicada a percentagem de 50%, de acordo com os serviços prestados, a saber: higiene pessoal (10%), higiene habitacional (10%), refeição (25%) e tratamento de roupa 5%).
  7. Em situações de grande dependência ou prestação de outros serviços com carácter regular, para além dos mencionados no número 6, poderá haver um acréscimo de 10%, não podendo o total da comparticipação exceder os 60% do rendimento per capita.
  8. Para além destas percentagens, há os serviços extra (ex. férias organizadas, farmácia, consumíveis) que serão pagos à parte, de acordo com tabela afixada.
  9. O somatório do resultado da aplicação da percentagem e do custo dos serviços extra utilizados constituirá a mensalidade a pagar pelo utente.
  10. A comparticipação calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio anual por utente e por valência, cujos montantes são anualmente determinados e afixados em local visível.
  11. As mensalidades, porque indexadas ao valor das pensões, serão atualizadas todos os anos no mês de fevereiro de acordo com a lei em vigor. Para este efeito deverão ser entregues, no início de cada ano, os novos comprovativos das despesas e rendimentos.

**NORMA XV**  
**Refeições**

1. A distribuição das refeições será feita entre as 12:00 e as 14:00 horas, de segunda a sexta feira.
2. Há um regime de alimentação especial para os utentes que não possam seguir o regime normal e que fará parte do mapa semanal das ementas que se encontra afixado e enviado ao utente, sempre que solicitado.
3. As dietas, sempre que prescritas pelo médico/nutricionista, são de cumprimento obrigatório.
4. Sempre que o utente desejar, poderá ser fornecido o jantar, refeição que terá um custo acrescido, de acordo com tabela afixada em local visível.

**NORMA XVI**  
**Quadro de Pessoal**

1. O quadro de pessoal desta estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, função e formação, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A Equipa do Serviço de Apoio Domiciliário é constituída por:
  - 1 Diretor Técnico
  - 1 Técnica Superior de Serviço Social
  - 5 Ajudantes de Ação Direta
  - 1 Funcionária Administrativa
  - 1 Cozinheira
  - 2 Ajudantes de Cozinha
  - 1 Motorista.

3. O conteúdo funcional de cada um dos Colaboradores da Instituição regula-se pela Convenção Coletiva de Trabalho.

**NORMA XVII**  
**Direção Técnica**

A Direção Técnica desta Instituição é assegurada por um Técnico com formação superior em ciências sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

À Diretora Técnica compete, designadamente:


1. Assumir a responsabilidade pela programação das actividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
  - promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - planificar e coordenar as actividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
3. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da situação do Cliente e da elaboração do respetivo plano individual de cuidados; proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação em função do plano de cuidados definidos.

**CAPÍTULO IV/DIREITOS, DEVERES E FUNÇÕES**

**NORMA XVIII**  
**Direitos dos Clientes**

São direitos dos Utentes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas (físicas, psíquicas, sociais e espirituais);
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
4. Participar nas atividades planeadas de acordo com os seus interesses e possibilidades;
5. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
6. Ter acesso à ementa semanal;
7. Apresentar reclamações sobre o serviço à Técnica Superior de Serviço Social.



**NORMA XIX**  
**Deveres dos Utentes**

São deveres dos Utentes:

1. Tratar com respeito e dignidade a equipa técnica, funcionários e dirigentes da Instituição;
2. Comunicar à Instituição a prescrição de qualquer medicamento que seja necessário ser-lhe administrado pela Instituição;
3. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria dos serviços da Instituição;
4. Participar, de acordo com os seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido.
6. Comunicar previamente a intenção de não necessitar dos serviços sempre que tenha necessidade de se ausentar.
7. Cumprir rigorosamente as prescrições médicas.

**NORMA XX**  
**Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Ver tratados com respeito e dignidade os seus dirigentes e funcionários;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento dos serviços;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiar.
6. Suspender a prestação dos serviços sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o são relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

**NORMA XXI**  
**Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Cumprir e fazer cumprir o regulamento interno;
2. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente;
3. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada utente;
4. Assegurar a existência de Recursos Humanos necessários a cada serviço;
5. Proceder à admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos neste regulamento;



6. Assegurar o normal funcionamento dos diferentes serviços em cada valência.

**NORMA XXII**  
**Direitos dos Colaboradores**


São direitos dos Colaboradores:

1. Ser tratado com respeito e honestidade;
2. Receber a retribuição, que tiver sido contratada;
3. Serem-lhes proporcionadas boas condições de trabalho;
4. Ser respeitado na autonomia técnica que exerça na sua atividade e cuja regulamentação ou deontologia profissional a exija;
5. Beneficiar de medidas preventivas de riscos e doenças profissionais;
6. Receber a informação e formação adequadas à prevenção de riscos de acidente ou doença;
7. Beneficiar de condições de trabalho que favoreçam a conciliação da atividade profissional com a vida familiar e pessoal;
8. Ser informado por escrito das suas funções e responsabilidades;
9. Não ser mudado para categoria inferior nem lhe ser diminuída a remuneração, salvo nos casos previstos pelo Código de Trabalho ou em instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho;
10. Receber formação, através de um número mínimo anual de horas de formação, mediante ações desenvolvidas na Instituição ou exteriormente de acordo com calendário a estabelecer;
11. Os Colaboradores têm direito a ter a mesma dignidade dentro da Instituição. Ninguém pode ser beneficiado, prejudicado, privilegiado, privado de direitos ou isento de deveres. Não deve sofrer qualquer tipo de discriminação que vá contra os direitos universais do Homem;
12. Lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas.

**NORMA XXIII**  
**Deveres dos Colaboradores**

São deveres dos Colaboradores:

1. Respeitar e tratar o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, os utentes/clientes e seus familiares e os demais que estejam ou entrem em contacto com a Instituição, com respeito e honestidade;
2. Comparecer no serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
4. Cumprir as ordens e instruções do empregador respeitantes à execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;
5. Velar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador ou superior hierárquico;

- 
6. Promover ou executar os atos com vista à melhoria do serviço prestado pela Instituição;
  7. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho que decorram da Lei ou instrumentos de Regulamentação Coletiva de Trabalho;
  8. Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos seus utentes;
  9. Apoiar os colegas nas suas necessidades profissionais;
  10. Promover a integridade, ou seja, ser honesto, justo, e respeitador;
  11. Usar lealdade com os seus colegas, superiores hierárquicos e outros colaboradores na sua dependência, devendo, por isso, comunicar à direção da instituição o exercício de outras atividades profissionais de alguma forma relacionadas com as que presta na Instituição ou que com elas possam colidir, sempre que tal aconteça;
  12. Manter um nível elevado da atualização profissional;
  13. Ter como referencial o conceito da missão, visão e valores da Instituição, promovendo continuamente a satisfação das necessidades dos utentes.

#### **NORMA XXIV**

#### **Funções do Pessoal afeto à Resposta Social – Serviço de Apoio Domiciliário**

##### **Diretor Técnico**


Ao Diretor Técnico compete:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- c) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- d) Garantir a supervisão do pessoal da Resposta Social – Centro de Dia;
- e) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- f) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

##### **Técnico Superior de Serviço Social**

À Assistente Social cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente, através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecidos.

##### **Ajudantes de Ação Direta**

- 
1. Compete às Ajudantes de Ação Direta:
    - a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
    - b) Proceder ao acompanhamento das refeições;
    - c) Realizar, no exterior, os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
    - d) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos Clientes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados.

#### **Cozinheira**

1. Compete à Cozinheira:
  - a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
  - b) Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
  - c) Proceder à execução das operações culinárias;
  - d) Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

### **CAPITULO V /VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO**

#### **NORMA XXV Contrato**

Nos termos da Legislação em vigor, entre o cliente, familiar de contacto preferencial ou seu representante legal e a URPIAMA, deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços, sendo que no ato de celebração do contrato é entregue um exemplar do presente regulamento interno.

#### **NORMA XXVI Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador**

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode ocorrer sempre que se verifique denúncia ou morte, não implicando qualquer tipo de sanção para nenhuma das partes, salvo a liquidação das despesas em atraso.

#### **NORMA XXVII Livro de Reclamações**

Nos termos da Legislação em vigor, este Estabelecimento possui Livro de Reclamações, podendo ser solicitado por quem o deseje, no serviço da secretaria.

## CAPITULO VI / DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA XXVIII Alterações ao Regulamento

A Direção Técnica da URPTMA deverá informar os Clientes, os Familiares ou seus Representantes Legais, quando aplicável, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do Cliente. Estas alterações deverão sempre ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de LISBOA) para o acompanhamento técnico da resposta social.

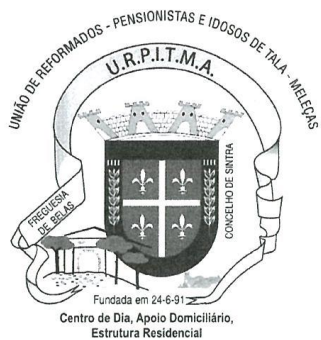
### NORMA XXIX Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção, tendo em conta a Legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

### NORMA XXX Aprovação

O presente Regulamento foi aprovado na reunião de Direção de 3 de outubro de 2014 e entra em vigor a 17 de novembro de 2014.

  
**U. R. P. T. M. A.**  
*União de Reformados, Pensionistas  
e Idosos de Taíá-Meleças*  
NIF: 500 778 334  
Rua da Escola, 95 e Rua da Areosa Nº 36  
MELICENS - 4205-121 Betas  
Tel. 219 179 050 - Fax: 219 179 059



**REGULAMENTO INTERNO**

**DA**

**ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS**

**(ERPI)**



**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**  
**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A União de Reformados, Pensionistas e Idosos de Tala-Meleças, designada por URPIITMA, sita na Rua da Areosa, nº 36, em Meleças, 2605-121 Belas, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, devidamente registada na Direcção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 97/92, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas celebrado com o Centro Distrital de Lisboa em 23/04/2014.

A Estrutura Residencial para Idosos “As Glicínias” é uma resposta social que consiste na prestação de atividades de apoio social a pessoas idosas através de alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de fornecimento de alimentação, de cuidados de saúde, higiene e conforto, fomentando o convívio e propiciando a animação social e a ocupação dos tempos livres dos Clientes. Presta ainda serviços permanentes e adequados à problemática biopsicossocial das pessoas idosas, contribuindo para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento, criando condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar e potenciar a integração social.

**NORMA II**  
**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Este estabelecimento rege-se igualmente pelo estipulado na seguinte legislação aplicável/ orientações técnicas e normativas:

1. Decreto-Lei nº. 119/83, de 25 de fevereiro - Estatutos das IPSS;
2. Decreto-Lei nº. 64/2007, de 17 março, alterado e republicado pelo decreto-lei n.º 99/2011, de 28 setembro;
3. Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 março, procede à segunda alteração ao Decreto-Lei n. 64/2007, de 14 março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro;
4. Despacho Normativo nº. 75/92, de 20 de maio – Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS;
5. Guião Técnico – Lar para Idosos – Direção Geral de Ação Social;
6. Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março;
7. Circular nº. 3, de 2 de maio de 1997 – Orientação Normativa;
8. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

**NORMA III**  
**OBJECTIVOS DO REGULAMENTO**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA IV**  
**SERVIÇOS PRESTADOS E ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. A ERPI "As Glicínias" assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Alojamento, alimentação e cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.2. Tratamento de roupa;
  - 1.3. Apoio no desempenho das atividades da vida diária;
  - 1.4. Cuidados médicos e de enfermagem. No caso de o Cliente necessitar de assistência especializada fora da residência, deverá fazer-se acompanhar por familiar e/ou pagar todas as despesas daí decorrentes;
  - 1.5. Atividades de animação socioculturais, ludicorecreativas e ocupacionais;
  - 1.6. Apoio psicossocial;
  - 1.7. Higiene dos espaços;
  - 1.8. Administração de fármacos, quando prescritos;
2. A ERPI "Glicínias" possui os seguintes serviços/poderá disponibilizar outro tipo de serviços, tais como:
  - 2.1. Cuidados de imagem (manicure, pedicure, cabeleireiro);
  - 2.2. Acompanhamento dos Clientes ao Centro de Saúde e Hospital, bem como a consultas e exames auxiliares de diagnóstico;
  - 2.3. Fisioterapia;
  - 2.4. Assistência religiosa, sempre que o Cliente o solicite ou, na incapacidade deste, a pedido dos seus familiares ou do representante legal;
  - 2.5. Férias organizadas;
3. O custo dos serviços referidos, no ponto 2 da Norma IV, do presente regulamento encontra-se definido na Tabela n.º 1 do mesmo documento e afixado no placard, junto à Secretaria.

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA V**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão:


1. Manifestar vontade de ser admitido;
2. Ser, preferencialmente, residente na freguesia de Belas e zonas limítrofes desta freguesia/concelho de Sintra;
3. Possuir idade igual ou superior a 65 anos e que, devido ao seu estado físico e/ou psíquico-social, necessite de cuidados permanentes. Poderão ainda ser admitidas pessoas com idade inferior a 65 anos, nas condições antes referidas, sendo esses casos individualmente analisados pela equipa técnica e sujeitos à aprovação da Direção;
4. Conflito familiar/marginalização/exclusão;
5. Ter um familiar a frequentar a resposta social;
6. Ser sócio da Instituição, uma vez que a antiguidade de associado releva para efeitos de admissão;
7. Ordem de inscrição.

**NORMA VI**  
**CANDIDATURA**

Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a URPITMA, designado familiar de contacto preferencial ou representante legal em caso aplicável, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição, que constitui parte integrante do Processo do Cliente, e fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade do Cliente, bem como do familiar de contacto preferencial ou representante legal em caso aplicável;
2. Cartão de Contribuinte do Cliente, bem como do Representante, em caso aplicável;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Cliente beneficie;
5. Boletim de vacinas atualizado;
6. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia, assim como identificação da medicação e posologia de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;



- 
7. Declaração da despesa com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  8. Comprovativo dos rendimentos do Cliente (Declaração de IRS; Reforma; Pensão) e, quando aplicável, do agregado familiar;
  9. Encargos mensais com transportes públicos;
  10. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  11. Declaração assinada pelo Cliente, ou Representante legal quando aplicável, em que autoriza a informatização pelos Serviços da URPIITMA dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente, bem como a utilização de imagem para material informativo da Instituição (facultativo).
  12. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria nos dias úteis e no seguinte horário: das 8h30 às 18h30. O agendamento de atendimento com a assistente social será efectuado pelo serviço da secretaria.
  13. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.

#### **NORMA VII**

#### **CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na selecção dos Clientes:

1. Ser já Cliente da URPIITMA, em Serviço de Apoio Domiciliário ou Centro de Dia, com situação de dependência que não possa ser gerida nas respostas sociais referidas: 15%;
2. Ter o cônjuge a beneficiar de resposta social da URPIITMA: 15%;
3. Ser, preferencialmente, residente na freguesia de Belas e zonas limítrofes/concelho de Sintra: 15%;
4. A precariedade da situação económico-financeira do Cliente: 5%;
5. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários: 10%;
6. Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico: 5%;
7. Abandono por parte da família: 5%;
8. Conflitos familiares/marginalização/exclusão: 5%;
9. Associado da URPIITMA: 10%;
10. Ordem de inscrição na Instituição: 5%;
11. Idade do Cliente: 5%;
12. Grau de dependência: 5%;

13. Sendo admitido como residente, o candidato ou o Familiar Responsável (Representante Legal quando aplicável), deverá proceder à alteração da morada do residente para Rua da Areosa n.º 36, 2605-121 Belas, antes da data de integração, para que possa ser inscrito no Centro de Saúde da área de abrangência da residência.

#### **NORMA VIII**

##### **ADMISSÃO**

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à entidade competente para decisão;
2. Compete à Direção da Instituição a decisão das propostas apresentadas;
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de 5 dias via carta enviada pelos CTT, após contato telefónico. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente Regulamento e que dele faz parte integrante. O referido contrato será assinado pelo Presidente, pelo Tesoureiro da URPIAMA e pelo cliente.

#### **NORMA IX**

##### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social ERPI e envolve os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
2. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
3. Inventariação dos bens trazidos pelo Cliente para a Instituição;
4. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
5. Esclarecimento ao Cliente e/ou Familiar de contato preferencial ou Representante legal, quando aplicável, sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
6. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Após o período de acolhimento, é efetuada uma avaliação conjunta com o Cliente e/ou Representante sobre o processo de integração e adaptação;
8. Elaboração, após 60 dias de ingresso, dum relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Cliente à Instituição, que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual;

9. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir o contrato.


**NORMA X**  
**PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE**

O Processo Individual do Cliente, que será iniciado com a respetiva Ficha de Inscrição, contém todos os documentos respeitantes ao Cliente, designadamente os seguintes:

1. Ficha de Admissão;
2. Contrato outorgado entre o Cliente, Familiar Responsável e/ou Representante legal, quando aplicável, e a Instituição;
3. Dados de identificação do Cliente;
4. Identificação, endereço e contatos da(s) pessoa(s) de referência do Cliente (Familiar ou Representante);
5. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos, em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
6. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Programa de acolhimento e respetiva avaliação;
8. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
9. Registos de prestação de serviços, participação em atividades, ocorrência de situações anómalas ou reclamações;
10. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
11. O Processo Individual do Cliente é arquivado na sede da URPITMA, em local próprio que garanta a sua confidencialidade e de fácil acesso à Direção Técnica;
12. Cada Processo Individual é atualizado semestralmente;
13. O Cliente, o Familiar Responsável e/ou Representante legal, quando aplicável, poderão ter conhecimento da informação constante no Processo Individual.

**NORMA XI**  
**LISTA DE ESPERA**

Os candidatos a Clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em impresso próprio - Lista de Espera;

- 
1. O candidato a Cliente, o Familiar Responsável ou Representante Legal, quando aplicável, serão informados, por escrito, da não admissão e da sua posição na Lista de Espera;
  2. A Diretora Técnica fará a gestão de uma base de dados com a listagem de todas as candidaturas à residência “As Glicínias” que não possam ser satisfeitas, a qual poderá ser consultada pelos interessados.
  3. Em função dos critérios definidos na Norma VII, a listagem será atualizada por cada admissão concretizada na residência, candidatura nova aceite ou desistência.
  4. São critérios de exclusão desta Base de Dados, gerida pela Diretora Técnica, os seguintes:
    - 4.1. Morte do candidato;
    - 4.2. Desistência do candidato.

**CAPÍTULO III**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XII**  
**INSTALAÇÕES**

A ERPI funciona na sede da Instituição que é composta por um edifício próprio, de cave, r/c e 1º. Andar, distribuídos da seguinte forma:

Cave: Arrumos;

R/C: Sala de reuniões da Direção da Instituição; área de serviços administrativos; gabinete da assistente social e diretora técnica, gabinete médico/enfermaria, instalações sanitárias; espaço polivalente/sala de atividades, espaço cabeleireiro; ginásio; casas de banho e vestiários, para uso exclusivo do pessoal da Instituição; cozinha/economatos; refeitório, copa/sala de estar e sala de convívio;

1º. Andar: Quartos duplos e individuais (todos com instalações sanitárias privativas); Salas de estar/copa de apoio; instalações sanitárias, salas de banhos assistidos;

Exterior: Jardim e passeios envolvendo o edifício.

**NORMA XIII**  
**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

1. A resposta social Estrutura Residencial para Idosos funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano;

2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª a 6ª feira, das 8.30 às 18.30 horas; ao sábado e domingo das 14h00 às 18h00.

#### **NORMA XIV**

##### **ENTRADA E SAÍDA DE CLIENTES / VISITAS**

1. A Instituição não tem horário de entrada e saída de Clientes definido, sendo o mesmo gerido de acordo com os interesses e disponibilidade dos Clientes, Familiares ou Representantes e Instituição;
2. A Instituição não tem horário de visitas rígido, solicitando-se, porém, que o façam no período da tarde, das 14.30 às 18.00 horas, preservando os períodos da higiene dos Clientes e instalações, assim como das refeições;
3. As saídas dos Clientes da Instituição são sempre da responsabilidade do residente e/ou do Responsável legal, quando aplicável, e devem organizar-se da seguinte forma:
  - 3.1. As saídas dos Clientes durante o dia, assim como as ausências têm de ser comunicadas à Diretora Técnica, e preenchido o Termo de Responsabilidade que será colocado no Processo Individual do residente.

#### **NORMA XV**

##### **PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento das mensalidades e/ou participações é efetuado entre os dias 1 e 10 do mês a que diz respeito, nos serviços administrativos/secretaria da Instituição;
2. As despesas não contempladas na mensalidade são as seguintes: medicamentos, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, fisioterapia, descartáveis, ambulâncias e transporte a consultas médicas fora do concelho, telefonemas, cabeleireiro, pedicure/manicure, produtos de beleza específicos, cafetaria, passeios/entradas culturais e colónias de férias, entre outros.

#### **NORMA XVI**

##### **TABELA DE PARTICIPAÇÕES/PREÇÁRIO DE MENSALIDADES**

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. A participação familiar máxima calculada não poderá exceder o custo mensal de € 1.400,00 (Mil e quatrocentos euros) na resposta social de ERPI, podendo a Direção, para apuramento daquele rendimento, solicitar outra documentação legal para o efeito;

3. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação da percentagem de 70% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. Esta percentagem poderá ser elevada até 85% do rendimento “per capita” relativamente aos Clientes que recebam complemento por dependência de 1.º Grau;

Quando, no momento da admissão, o Cliente não esteja a receber o complemento por dependência de 1.º grau mas já tenha sido requerida ou se requeira a atribuição do citado complemento, a Instituição pode decidir pela aplicação da última percentagem anteriormente referida;

4. Sempre que o somatório da comparticipação familiar com a comparticipação financeira da Segurança Social seja inferior ao valor de referência previsto no Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o Ministério da Solidariedade e Segurança Social e a Confederação Nacional Instituições Solidariedade, pode ser acordado com os descendentes em 1.º grau em linha reta ou, na inexistência destes, com o(s) herdeiro(s) legítimos(s), mediante outorga de acordo escrito, o pagamento do diferencial;

5. Para os Clientes não abrangidos por Acordo de Cooperação, a comparticipação familiar e a eventual comparticipação dos descendentes de 1.º grau em linha reta, ou de outros(s) herdeiros(s) legítimos(s), não poderá exceder o custo mensal de mil e quatrocentos euros mensais.

6. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

N

Sendo que:

R = Rendimento *per capita*

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Consideram-se despesas fixas, as seguintes:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

7. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar as pessoas que vivam em economia comum e que tenham entre si os seguintes laços:

- Cônjuge ou pessoa com quem viva em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores em linha reta e em linha colateral, até ao 3º grau: Pais; Sogros; Padrasto, Madrasta, Filhos, Enteados, Genro, Nora, Avós, Netos, Irmãos, Cunhados, Tios, Sobrinhos, Bisavós, Bisnetos;
- Parentes e afins menores em linha reta e linha colateral (não têm limite de Grau de parentesco);
- Adotados restritamente e os menores confiados administrativamente ou judicialmente a algum dos elementos do agregado familiar;

8. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, de natureza fiscal ou outros;

9. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com os critérios de razoabilidade;

10. A comparticipação familiar é mensal e efetuada em 12 mensalidades.

11. Verificando-se o não pagamento pontual das mensalidades, conforme norma XV, o devedor entra em mora independentemente da interpelação, uma vez que se trata de obrigação com prazo certo do Código Civil (artigo 805º nº 2 alínea a). Assim e consequentemente são devidos juros civis, cuja taxa é desde 01/05/2003, de 4%, conforme o determina a Portaria nº 291/03, de 08 de Agosto.

12. O não pagamento das comparticipações mensais confere o direito à Direção de suspender os serviços ao Cliente ou proceder à sua exclusão da Instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso;

13. Haverá lugar a uma redução de 5% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do agregado familiar;

14. Haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados;

15. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o Cliente pagará 50% do montante mensal calculado. Quando a admissão se efetuar em outra data, o custo será proporcional ao dia de admissão.

16. As participações familiares serão atualizadas anualmente, tendo em conta a taxa de inflação e da aplicação do Protocolo de Cooperação em vigor, celebrado anualmente entre o MSSS e a CNIS;

18. Nas situações em que, por qualquer motivo, o Cliente prescinde do internamento, ainda que o mês em curso não tenha terminado, não são reembolsadas quaisquer quantias.

19. Em caso de alteração à tabela n.º 1/preçário, em vigor, conforme Norma XV, ponto n.º 2, o Cliente será informado com aviso prévio de 30 dias.

#### **NORMA XVII**

##### **REFEIÇÕES**

1. As refeições são servidas no refeitório, de acordo com o horário abaixo indicado, sendo proibido ao Cliente ter alimentos no quarto, para além de água e doces secos, devidamente acondicionados;

2. Horários das refeições:

2.1. Pequeno-almoço, das 09.00 às 10.30 horas;

2.2. Almoço, das 13.30 às 14.00 horas;

2.3. Lanche, das 16.30 às 17.00 horas;

2.4. Jantar, das 20.00 às 21.00 horas;

2.5. Ceia, das 22.30 às 23.30 horas.

3. A ementa é afixada semanalmente, em local visível.

4. As dietas alimentares dos Clientes serão sempre respeitadas, desde que prescritas pelo médico.


#### **NORMA XVIII**

##### **ATIVIDADES / SERVIÇOS PRESTADOS**

1. A Instituição, mediante a orientação de pessoal técnico qualificado, providenciará para que os Clientes possam beneficiar de atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal, cultural e social, lúdico-recreativas, desportivas, espirituais e/ou religiosas, quotidianas e de intercâmbio com as outras respostas sociais da instituição e/ou da comunidade;

2. O plano de atividades é elaborado anualmente, através do levantamento de interesses dos Clientes, de acordo com os recursos da Instituição e das propostas da comunidade. Mensalmente é elaborado o programa de atividades que especifica as ações a desenvolver no respetivo mês;



- 
3. A roupa pessoal deve vir marcada no ato de admissão. A marcação, na impossibilidade de ser executada pelo Cliente ou seus familiares, será feita pela Instituição. A limpeza e tratamento de roupa, além do habitual, poderão ser executados nas casas da especialidade, por conta do Cliente. A costura da roupa realizada pela instituição, limita-se a pequenos arranjos de manutenção;
  4. Os Clientes não podem utilizar aparelhos de rádio, televisão ou quaisquer outros, de forma a incomodar terceiros, muito especialmente durante o período de descanso noturno. Nos espaços comuns, o uso destes equipamentos deve ser gerido de forma equitativa e equilibrada;
  5. O silêncio será respeitado a partir das 22.00 horas, existindo, no entanto, espaços próprios onde os utentes podem permanecer para além deste horário;
  6. Não é permitido o uso de qualquer arma ou objeto que possa pôr em perigo a segurança e bem-estar dos indivíduos;
  7. Não são permitidos animais domésticos na resposta social;
  8. A Instituição procurará, dentro da sua disponibilidade, satisfazer as necessidades dos Clientes a nível religioso, respeitando sempre as convicções religiosas de cada um.

**NORMA XIX**  
**PASSEIOS / DESLOCAÇÕES**

1. A organização de passeios e/ou deslocações é da responsabilidade da equipa técnica organizadora;
2. Os passeios/deslocações ao exterior, dependendo do custo, poderão ter uma comparticipação por parte dos Clientes, da qual serão antecipadamente informados;
3. Sempre que necessário ou conveniente, a participação do Cliente em passeios ou deslocações será precedido de autorização do respetivo Familiar ou Representante Legal quando aplicável;
4. Durante as atividades de animação desenvolvidas, os Clientes são sempre acompanhados pelas colaboradoras da Instituição.

**NORMA XX**  
**QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Pessoal Auxiliar), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Os recursos humanos afetos à resposta social ERPI são compostos por um técnico, com formação superior em ciências sociais, Diretora Técnica, Enfermeiro, um animador sociocultural, um administrativo, ajudantes de ação direta, empregada auxiliar, cozinheiro e ajudante de cozinheiro.

De acordo com as respetivas categorias, são atribuídas as seguintes competências:

1. Ao enfermeiro:

1.1. Prestar cuidados de enfermagem aos doentes; administrar os medicamentos e tratamentos prescritos pelo médico, de acordo com normas de serviço e técnicas reconhecidas na profissão; colaborar com os médicos e outros técnicos de saúde, no exercício da sua profissão.

2. Ao animador sociocultural:

2.1. Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos Clientes, no âmbito dos objetivos da Instituição; acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.

4. Ao ajudante de ação direta:

4.1. Trabalhar directamente com os Clientes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: receber os Clientes e fazer a sua integração; proceder ao acompanhamento diurno e/ou noturno dos Clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços; assegurar a sua alimentação regular; recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; prestar cuidados de higiene e conforto dos Clientes e instalações; substituir as roupas de cama e de casa de banho, bem como o vestuário dos Clientes e proceder ao acondicionamento e arrumação dos mesmos; requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; reportar à Diretora Técnica da Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; conduzir, se habilitado, as viaturas da Instituição.

5. Ao auxiliar de serviços gerais:

5.1. Proceder à limpeza e arrumação das instalações; assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; servir refeições no refeitório; desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e/ou outros valores; desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

6. Ao cozinheiro:

6.1. Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições; elaborar ou contribuir para a confeção das ementas, receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanhoar o peixe, preparar os legumes e a carne e proceder à execução das operações culinárias; empratado, guarnecer, confeccionar os doces destinados às refeições; executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.

7. Ao ajudante de cozinheiro compete:

7.1. Trabalhar sob as ordens do cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpar e cortar legumes, carne, peixe ou outros alimentos; preparar guarnições para os pratos; executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colaborar no serviço de refeitório.

#### **NORMA XXI**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

A Direção Técnica desta Instituição é assegurada por um Técnico com formação superior em ciências sociais, nos termos do disposto no Art. 11º da Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

À Diretora Técnica compete, designadamente:

1. Assumir a responsabilidade pela programação das actividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:

- promover reuniões técnicas com o pessoal;
- promover reuniões com os residentes, nomeadamente para a preparação das actividades a desenvolver;
- sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
- planificar e coordenar as actividades socioculturais e ocupacionais dos idosos;

2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;

3. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da situação do Cliente e da elaboração do respetivo plano individual de cuidados; proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos.

#### **CAPÍTULO IV**


##### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXII**

##### **DIREITOS DOS CLIENTES**

São direitos dos Clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;

- 
3. Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
  4. Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
  5. Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
  6. Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  7. Ter acesso à ementa semanal;
  8. Receber visitas dos seus familiares e amigos;
  9. Beneficiar da presença permanente de familiar ou amigo, desde que em fase terminal,
  10. Apresentar, sempre que assim entender, sugestões ou reclamações à Diretora Técnica.

#### **NORMA XXIII**

##### **DEVERES DOS CLIENTES / REPRESENTANTES**

São deveres dos Clientes e Representantes:

1. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição, colaboradores e os residentes;
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da URPI/TMA, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;
3. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
4. Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
5. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas do Lar e dar conhecimento do(s) acompanhante(s);
6. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
7. Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
8. Os Representantes dos Clientes devem:
  - 8.1. Comparecer nas instalações da ERPI sempre que seja solicitado;
  - 8.2. Fornecer vestuário e calçado adequado ao seu familiar;
  - 8.3. Receber em sua casa o seu familiar, sempre que este deseje sair da ERPI;

8.4. Tratar de todos os assuntos e pagar as despesas, em caso de falecimento do Cliente, devendo os serviços funerários ser por eles escolhidos, salvo se delegarem na Direção Técnica da Instituição, que os mandará executar, sendo sempre da responsabilidade deles o pagamento das despesas daí resultantes.

**NORMA XXIV**  
**DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

São direitos da Instituição:

1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Instituição;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo Cliente e/ou Representante no ato da admissão;
6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o Cliente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.

**NORMA XXV**  
**DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Cliente;
2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada Cliente;
3. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
4. Proceder à admissão dos Clientes, de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento da ERPI;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
7. Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes atualizados;
8. Manter atualizados os processos individuais dos Clientes;
9. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos Clientes;
10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;

11. Organizar com os Clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

12. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao Cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psico-afetivo.

#### **NORMA XXVI**

##### **DIREITOS DOS COLABORADORES**

1. Os colaboradores têm o direito de ser respeitados pelos Clientes, suas famílias/Representantes e, bem assim, pela Direção, usufruindo dos direitos consignados na lei relativos à sua categoria profissional;

2. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente: vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

#### **NORMA XXVII**

##### **DEVERES DOS COLABORADORES**

1. Os colaboradores deverão respeitar os Clientes, garantindo os seus direitos;

2. Os colaboradores da Instituição têm o dever de zelar pelos serviços dependentes da sua área profissional, de acordo com as normas exigidas, cumprindo as obrigações em relação ao normal funcionamento da Instituição;

3. Os colaboradores deverão desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços e para o bom nome da Instituição;

4. O não cumprimento destas normas poderá dar origem à aplicação de penas de advertência, suspensão temporária ou exclusão, salvaguardando-se ao colaborador o direito de ser ouvido.

#### **NORMA XXVIII**

##### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS CLIENTES**

1. A URPIITMA só se responsabiliza pelos objetos e valores que os Clientes entreguem à sua guarda;

2. A Direção não se responsabiliza por dinheiro, valores e outros objetos que os Clientes tenham em seu poder;

3. Dos bens entregues, é feita uma lista que será assinada pelo Cliente ou Representante e pelo colaborador que os recebe, a qual será junta ao Processo Individual do Cliente;

4. No caso da entrega efetuada ser em valores monetários, a Instituição constituirá uma conta corrente relativa ao Cliente;

5. Na saída definitiva, ou após falecimento do Cliente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos, contra recibo, ao responsável ou a quem de direito pertencerem, mas só depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas.

#### **NORMA XXIX**

##### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. O Cliente pode, a todo o tempo, desistir da prestação de cuidados por parte da Instituição, informando-a com 30 dias de antecedência;

2. A interrupção do serviço pode ser feita quando o Cliente se encontre hospitalizado ou se ausente para férias, avisando, neste caso, a Instituição com 8 dias de antecedência.

#### **NORMA XXX**

##### **CONTRATO**

Precedendo a entrada na Instituição, ou aquando desta, será celebrado, por escrito, o respetivo contrato de prestação de serviços entre o Cliente e/ou Familiar ou Representante Legal, quando aplicável, e a URPIAMA, sendo que no ato de celebração é entregue um exemplar do presente regulamento interno.

#### **NORMA XXXI**

##### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

A cessação da prestação dos serviços ocorre pelo falecimento do Cliente, por desistência deste ou pelo não cumprimento dos deveres constantes da norma XXIII do presente Regulamento.

#### **NORMA XXXII**

##### **DESPESA INERENTE AO FALECIMENTO**

Para o residente do qual se desconheça qualquer contacto de elemento familiar ou representante legal, quando aplicável, a URPIAMA assegura a despesa do Funeral Social, requisitará, posteriormente, o Subsídio de Funeral junto da entidade competente e procederá à declaração do óbito, no prazo de 48h, na Conservatória do Registo Civil.



**NORMA XXXIII**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, a URPITMA possui livro de reclamações que poderá ser solicitado, sempre que desejado, nos serviços administrativos.

**NORMA XXXIV**  
**SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112). O familiar de contato preferencial ou representante legal, quando aplicável, será de imediato informado telefonicamente, devendo, dentro de duas horas, deslocar-se para a unidade hospitalar para acompanhar o seu familiar. O residente será acompanhado por uma cuidadora que permanecerá com o mesmo até o familiar responsável ou representante legal, quando aplicável, chegar à unidade hospitalar dentro do período de tempo definido. As informações clínicas devem ser solicitadas pelo familiar e transmitidas à Diretora Técnica da URPITMA durante o período de permanência do residente na unidade hospitalar, assim como o retorno e acompanhamento da unidade hospitalar para a residência é da total responsabilidade do familiar ou representante legal, sempre que aplicável. Na alta hospitalar, se o residente se fizer acompanhar de receituário, o familiar ou representante legal, sempre que aplicável, deverá assegurar a sua aquisição à data e hora do retorno à residência.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXXV**  
**ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

A Direção Técnica da URPITMA deverá informar os Clientes ou seus Representantes de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do Cliente. Estas alterações deverão ser sempre comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de LISBOA) para o acompanhamento técnico da resposta social.

20



**NORMA XXXVI  
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA XXXVII  
ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento foi aprovado em Reunião de Direção a 1 de agosto de 2014 e entra em vigor a 4 de agosto de 2014.





REGULAMENTO DA  
RESPOSTA SOCIAL  
CENTRO DE DIA

## Índice

<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	<b>3</b>
NORMA I – Âmbito de Aplicação	3
NORMA II – Objetivo do Regulamento	3
NORMA III – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	3
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES</b>	<b>4</b>
NORMA IV – Condições de Admissão	4
NORMA V – Candidatura	4
NORMA VI – Critérios de Admissão	5
NORMA VII – Admissão	6
NORMA VIII – Acolhimento dos Novos Clientes	6
NORMA IX – Processo Individual do Cliente	7
NORMA X – Lista de Espera	7
<b>CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>8</b>
NORMA XI - Instalações	8
NORMA XII – Horário de Funcionamento	8
NORMA XIII – Visitas	9
NORMA XIV – Comparticipação Familiar e Pagamento	9
NORMA XV- Refeições	11
NORMA XVI – Passeios e Deslocações	11
NORMA XVII – Quadro de Pessoal	11
NORMA XVIII – Direção Técnica	11
<b>CAPÍTULO IV – DIREITOS, DEVERES E FUNÇÕES</b>	<b>12</b>
NORMA XIX – Direitos dos Clientes	12
NORMA XX – Deveres dos Clientes	12
NORMA XXI – Direitos da Instituição	13
NORMA XXII – Deveres da Instituição	13
NORMA XXIII – Direitos Gerais do Pessoal da Instituição	14
NORMA XXIV – Deveres Gerais do Pessoal Afeto ao Centro de Dia	14
NORMA XXV – Funções do Pessoal Afeto à Resposta Social – Centro de Dia	15
<b>CAPÍTULO V – VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO</b>	<b>16</b>
NORMA XXVI – Contrato	16
NORMA XXVII – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável Ao Prestador	16
NORMA XXVIII – Livro de Reclamações	16
NORMA XXIX- Situações de Emergência	16
<b>CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	<b>17</b>
NORMA XXX – Alterações ao Regulamento	17
NORMA XXXI – Integração de Lacunas	17
NORMA XXXII – Aprovação	17

## CAPÍTULO I /DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I - Âmbito de Aplicação

O Centro de Dia, em funcionamento na União de Reformados, Pensionistas e Idosos da Tala - Meleças, possui Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa em 03/12/1999 e em 24/11/2008, tendo sido alvo de revisão a 23/04/2014, e rege-se pelas seguintes normas.

### NORMA II - Objetivo do Regulamento

O presente Regulamento de Funcionamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição prestadora de serviços.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da Resposta Social.

### NORMA III - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Centro de Dia é uma Resposta Social que presta e desenvolve atividades visando especialmente:
  - 1.1 Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
  - 1.2 Contribuir para a estabilização ou retardamento das consequências nefastas do envelhecimento;
  - 1.3 Prestar apoio psicossocial;
  - 1.4 Fomentar relações interpessoais e intergeracionais;
  - 1.5 Favorecer a permanência da pessoa idosa no seu meio habitual de vida;
  - 1.6 Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
  - 1.7 Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia.
2. O Centro de Dia da URPIAMA assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 2.1 Alimentação;
  - 2.2 Cuidados de higiene e conforto;
  - 2.3 Tratamento de roupas;
  - 2.4 Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade, adequados à satisfação de outras necessidades;
  - 2.5 Apoio psicossocial;
  - 2.6 Atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional.
  - 2.7 Férias organizadas;
3. O Centro de Dia da URPIAMA realiza ainda os seguintes serviços:
  - 3.1 Transporte de e para a Instituição.

## CAPITULO II / PROCESSO DE ADMISSÃO E CANDIDATURA DOS CLIENTES

### NORMA IV - Condições de Admissão

São condições de admissão no Centro de Dia:

1. Manifestar vontade em ser admitido;
2. Idade superior a 60 anos, na situação de reforma, de pré-reforma ou de pensionista;
3. Ser, preferencialmente, residente da freguesia de Belas e zonas limítrofes desta freguesia/concelho de Sintra;
4. Grau de Dependência;
5. Isolamento;
6. Solidão;
7. Ausência de retaguarda familiar;
8. Ser sócio da Instituição, uma vez que a antiguidade de associado releva para efeitos de admissão;
9. Ordem de Inscrição.


### NORMA V – Candidatura

Para efeitos de admissão, o Cliente, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante a URPIAMA, designado familiar de contacto preferencial ou representante legal, em caso aplicável, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do Processo do Cliente, fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade do Cliente, bem como do familiar de contato preferencial ou representante legal, em caso aplicável;
2. Cartão de Contribuinte do Cliente, bem como do familiar de contato preferencial ou representante legal, em caso aplicável;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Cliente;
4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas de que o Cliente beneficie;
5. Boletim de vacinas atualizado;
6. Relatório médico comprovativo da situação clínica do Cliente, com respetiva medicação e posologia, assim como identificação da medicação e posologia de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
7. Declaração da despesa com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

Página 4

4

- 
8. Comprovativo dos rendimentos do Cliente (Declaração de IRS; Reforma; Pensão) e, quando aplicável, do agregado familiar e das pessoas que coabitam na mesma habitação;
  9. Encargos mensais com transportes públicos;
  10. O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  11. Declaração assinada pelo Cliente, Familiar de contacto preferencial ou Representante legal, quando aplicável, em que autoriza a informatização pelos Serviços da URPITMA dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente, bem como a utilização de imagem para material informativo da Instituição (facultativo);
  12. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que determine a tutela.
  13. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria nos dias úteis da semana, no seguinte horário: das 8h30 às 18h30. O agendamento de atendimento com a assistente social será efectuado pelo serviço da secretaria.
  14. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e documentos atrás referidos, devendo, todavia, ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos elementos em falta.

#### **NORMA VI - Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos Clientes:

1. Tratar-se de situações de vulnerabilidade sócio familiar e/ou desprovidas de suporte familiar; 15%
2. Ter o cônjuge a beneficiar de resposta social da URPITMA; 15%
3. Ser, preferencialmente, residente na freguesia de Belas e zonas limítrofes desta freguesia/concelho de Sintra; 15%
4. A precariedade da situação económico-financeira do Cliente; 5%
5. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários; 10%
6. Situações de isolamento pessoal e/ou geográfico; 5%
7. Abandono por parte da família; 5%
8. Conflitos familiares/marginalização/exclusão; 5%
9. Associado da URPITMA; 10%
10. Ordem de inscrição na Instituição; 5%
11. Idade do Cliente; 5%
12. Grau de dependência; 5%

## NORMA VII - Admissão

1. Recebida a candidatura, é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submetê-la à entidade competente para decisão;
2. Compete à Direção da Instituição a decisão das propostas apresentadas;
3. Da decisão será dado conhecimento ao Cliente no prazo de 5 dias via carta enviada pelos CTT, após contato telefónico. O processo de admissão termina com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, anexo ao presente Regulamento e que dele faz parte integrante. O contrato será assinado pelo Presidente, pelo Tesoureiro da URPIITMA e pelo cliente;
4. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: Caução com o valor de metade da mensalidade e do transporte, quando contratualizado; formalização da inscrição de Sócio da URPIITMA e regularização do pagamento da Jónia e cota mensal.

## NORMA VIII - Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos Clientes será efetuado pela equipa técnica afeta à resposta social de Centro de Dia e envolve os seguintes procedimentos:

1. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Cliente;
2. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Cliente;
3. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Cliente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição;
4. Esclarecimento ao Cliente e/ou Familiar de contato preferencial ou Representante legal, quando aplicável, sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
5. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
6. Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação conjunta com o Cliente e/ou Representante sobre o processo de integração e adaptação;
7. Elaboração, após 60 dias de ingresso, dum relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Cliente à Instituição, que será, posteriormente, arquivado no seu processo individual;
8. Se, durante este período, o Cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo, e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao Cliente de rescindir o contrato.

#### NORMA IX - Processo Individual do Cliente

O Processo Individual do Cliente, que será iniciado com a respectiva Ficha de Inscrição, contém todos os documentos respeitantes ao Cliente, designadamente os seguintes:

1. Ficha de Admissão;
2. Contrato outorgado entre o Cliente, Familiar de contato preferencial e/ou Representante legal, quando aplicável, e a Instituição;
3. Dados de identificação do Cliente;
4. Identificação, endereço e contatos da(s) pessoa(s) de referência do Cliente (Familiar ou Representante legal, quando aplicável);
5. Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras);
6. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
7. Programa de acolhimento e respetiva avaliação;
8. Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
9. Registos de prestação de serviços, participação em atividades, ocorrência de situações anómalas ou reclamações;
10. Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
11. O Processo Individual do Cliente é arquivado na sede da URPIAMA, em local próprio que garanta a sua confidencialidade e de fácil acesso à Direção Técnica;
12. Cada Processo Individual é atualizado semestralmente;
13. O Cliente, o Familiar de contato preferencial e/ou Representante legal, quando aplicável, poderão ter conhecimento da informação constante no Processo Individual.

#### NORMA X - Lista de Espera

Os candidatos a Clientes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em impresso próprio - Lista de Espera;

1. O candidato a Cliente, o Familiar de contato preferencial e/ou Representante legal, quando aplicável, serão informados por escrito da não admissão e da sua posição na Lista de Espera;
  2. A Diretora Técnica fará a gestão de uma base de dados com a listagem de todas as candidaturas ao Centro de Dia que não possam ser satisfeitas, a qual poderá ser consultada pelos interessados.
  3. Em função dos critérios definidos na Norma VI, a listagem será atualizada por cada admissão no Centro de Dia que seja concretizada, candidatura nova aceite ou desistência.



4. São critérios de exclusão desta Base de Dados, gerida pela Diretora Técnica, os seguintes:
- 4.1 Morte do candidato;
  - 4.2 Desistência do candidato.

### CAPITULO III /INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA XI - Instalações

A URPIITMA, onde funciona o Centro de Dia, está sediada na Rua da Areosa nº 36, Meleças, 2605-121 Belas e as suas instalações são compostas por:

##### Piso R/C

Área de acesso – espaço destinado à receção, espera e sala de estar.

Área de convívio e de atividades – espaço que se destina ao convívio, lazer e desempenho de atividades a desenvolver pelos clientes. Inclui sala de estar, bar e instalações sanitárias, duas das quais adaptadas a clientes com mobilidade reduzida.

Área de refeições – composta por sala de refeições.

Área de serviços – composta por cozinha, copa, despensa e zona de acondicionamento de roupa suja.

Lavandaria- Espaço afeto ao tratamento de roupa;

Área de instalações para o pessoal – composta por sala de estar, vestiários e instalações sanitárias.

Sala de Reuniões; Sala da Direcção; Sala da Assistente Social; Gabinete médico e de enfermagem; economato;

Secretaria - área de serviços administrativos;

Espaço cabeleireiro; Ginásio; Casas de banho e vestiários, para uso exclusivo do pessoal da Instituição;

**1º Andar:** Quartos duplos e individuais (todos com instalações sanitárias privativas);

Salas de estar/copa de apoio; Instalações sanitárias, sala de banhos assistida.

**Exterior:** Jardim e passeios envolvendo o edifício

#### NORMA XII - Horário de Funcionamento

O período de funcionamento do Centro de Dia é de 2ª a 6ª feira, das 8h30 às 17h00.

### NORMA XIII - Visitas

1. As visitas aos Clientes integrados no Centro de Dia efetuam-se entre as 10h e as 15h30.
2. Os visitantes devem sempre respeitar as regras de funcionamento da resposta social de Centro de Dia, bem como a privacidade e o bem-estar dos restantes clientes.

### NORMA XIV – Comparticipação Familiar e Pagamento

O pagamento da Comparticipação Familiar é efetuado até ao dia 10 de cada mês na Secretaria e no seguinte horário: dias úteis das 8h30 às 18h30.

1. Os clientes que usufruem da Resposta Social de Centro de Dia contribuem com um valor mensal calculado a partir da Circular Normativa nº 3, de 02/05/07, e da Circular Normativa nº7, de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), conforme os serviços prestados:
  - a) Situação Tipo:
    1. Alimentação (pequeno almoço, almoço e lanche) – 25%;
    2. Cuidados de higiene e conforto – 10%;
    3. Tratamento de roupa – 5%;
    4. Com jantar – acréscimo de 10%;

A Comparticipação Familiar devida pela utilização dos serviços é determinada pela aplicação de uma percentagem de 40% ou 50% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

2. No caso de haver ausências devidamente justificadas, elas darão direito às seguintes reduções na comparticipação familiar:
  - a) Ausências de 5 a 10 dias seguidos: 10%;
  - b) Ausências de 11 a 20 dias seguidos: 15%;
  - c) Ausências até 15 dias interpolados: 25%.

2.1 As ausências só podem ser consideradas se forem previamente solicitadas ou posteriormente justificadas, em caso de doença, mediante documento comprovativo.

3. A Comparticipação Familiar atribuída ao cliente é objeto de revisão anual, preferencialmente durante o 1º trimestre e calculada conforme as regras estabelecidas no presente Regulamento.

Página 9

9

4. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 3, de 02/05/97 e na Circular Normativa n.º 7, de 14/08/97, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$R = \frac{RF - D}{N}$$

Sendo que:

R = Rendimento per capita

RF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = Despesas fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

Consideram-se despesas fixas, as seguintes:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

5. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar as pessoas que vivam em economia comum e que tenham entre si os seguintes laços:

- Cônjuge ou pessoa com quem viva em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores em linha reta e em linha colateral, até ao 3º grau: Pais; Sogros; Padrasto, Madrasta, Filhos, Enteados, Genro, Nora, Avós, Netos, Irmãos, Cunhados, Tios, Sobrinhos, Bisavós, Bisnetos;
- Parentes e afins menores em linha reta e linha colateral (não têm limite de grau de parentesco);
- Adotados restritamente e os menores confiados administrativamente ou judicialmente a algum dos elementos do agregado familiar;

6. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, de natureza fiscal ou outros.

7. O transporte, facultativo, dos clientes do domicílio para a Instituição e vice-versa apresenta o seguinte custo mensal:

7.1- Até 5km de distância entre o domicílio e a Instituição - 20€

7.2- De 5km a 10 Km de distância entre o domicílio e a Instituição - 40€

7.3- De 10km a 15 Km de distância entre o domicílio e a Instituição - 45€

7.4- Mais de 15Km de distância entre o domicílio e a Instituição - 50€.

#### **NORMA XV - Refeições**

1. Horário de refeições: Pequeno-almoço – das 9h30 às 10h30;  
Almoço – das 12h às 13h;  
Lanche – das 15h30 às 16h00;
2. A ementa semanal é afixada em local próprio e visível.
3. Os regimes de alimentação especial obedecem a prescrição médica.

#### **NORMA XVI - Passeios e Deslocações**

O Estabelecimento tem Plano de Atividades de Animação Social, Cultural e Recreativa, definido com a participação ativa dos clientes e sujeito a avaliação e afixação, respeitando os princípios de participação voluntária, variedade e informação clara e esclarecedora das condições de participação.

#### **NORMA XVII - Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal adstrito ao Centro de Dia, que nele presta serviços e desenvolve as atividades, respeita o estipulado nos normativos em vigor para a Resposta Social.

#### **NORMA XVIII - Direção Técnica**

A Direção Técnica desta Instituição é assegurada por um Técnico com formação superior em ciências sociais, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

À Diretora Técnica compete, designadamente:

1. Assumir a responsabilidade pela programação das actividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
  - promover reuniões técnicas com o pessoal;
  - sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
  - planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;
2. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
3. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico da situação do Cliente e da elaboração do respetivo plano individual de cuidados; proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação em função do plano de cuidados definidos.

## CAPÍTULO IV / DIREITOS, DEVERES E FUNÇÕES

### NORMA XIX - Direitos dos Clientes


Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Centro de Dia têm os seguintes Direitos:

1. O exercício da cidadania e o acesso aos direitos humanos, tais como autonomia, privacidade, participação, confidencialidade, individualidade, dignidade e igualdade de oportunidades.
2. Verem respeitados os seus hábitos de vida, interesse, necessidades e expectativas.
3. Usufruírem de um ambiente calmo, confortável e humanizado.
4. Participar nas festas, passeios ou visitas organizadas pela Instituição, de acordo com os respetivos fins ou programas, suportando os seus custos se disso for o caso.
5. Dirigir-se sempre que necessário à Direção Técnica e apresentar as suas pretensões.
6. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas no presente Regulamento.

### NORMA XX - Deveres dos Clientes

São deveres dos Clientes, seus Familiares ou Representante Legal, sempre que aplicável:

1. Zelar pela conservação das instalações.
2. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição, colaboradores e os Clientes beneficiários das respostas operacionalizadas pela URPIITMA;
3. Evitar situações de conflito, quer com os clientes, quer com os colaboradores ao serviço.
4. Respeitar os horários estabelecidos.
5. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou tratamento que lhe seja feita fora da URPIITMA, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;
6. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
7. Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
8. Comunicar previamente à Diretora Técnica eventuais saídas do Centro de Dia e dar conhecimento do do(s) acompanhante(s);
9. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;

- 
10. Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
  11. O Representante Legal, sempre que aplicável, ou familiar de contacto preferencial deve:
    - 11.1. Comparecer nas instalações do Centro de Dia sempre que seja solicitado;
    - 11.2. Fornecer fotocópia da prescrição médica sempre que ocorra alteração da medicação.


#### **NORMA XXI - Direitos da Instituição**

1. Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos clientes, dentro do âmbito das suas competências;
2. Contribuir, dentro do possível, para a melhor qualidade de vida do cliente no seu processo natural de senescência;
3. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar;
4. Potenciar a integração social.

#### **NORMA XXII - Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento;
2. Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação interfamiliar.
3. Potenciar a integração social;
4. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do Cliente;
5. Proporcionar acompanhamento adequado a cada Cliente;
6. Assegurar a existência de recursos humanos necessários;
7. Assegurar o normal funcionamento do Centro de Dia;
8. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
9. Manter os ficheiros de pessoal e de Clientes atualizados;
10. Manter atualizados os processos individuais dos Clientes;
11. Organizar com os Clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;

- 
12. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao Cliente, desde que contribua para o bem-estar e equilíbrio psico-afectivo.

#### **NORMA XXIII - Direitos Gerais do Pessoal da Instituição**

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;
2. Aceder a formação adequada;
3. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
4. Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas pela Diretora Técnica;
5. Todos os direitos dos colaboradores, designadamente: vencimentos, férias, faltas e licenças, estão assegurados pela Instituição, de acordo com a legislação laboral em vigor.

#### **NORMA XXIV - Deveres Gerais do Pessoal afeto ao Centro de Dia**

1. Contribuir para o bom funcionamento da Resposta Social – Centro de Dia;
2. Tratar com dignidade e respeito todos os elementos da Equipa do Centro de Dia, os clientes e seus familiares, assim como de outras respostas sociais operacionalizadas pela URPIITMA;
3. Cumprir este Regulamento e quaisquer outras determinações da Direção;
4. Cumprir com as obrigações e normas de ética e conduta em vigor na URPIITMA;
5. Não fumar em ambiente de trabalho;
6. Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra;
7. Sugerir as modificações e adaptações que, no seu entender, contribuam para o melhor funcionamento do Centro de Dia;
8. Assegurar a prestação de cuidados aos clientes, de acordo com o plano de cuidados pré-estabelecido;
9. Aceitar formação adequada ao desempenho das suas funções.

#### **Diretor Técnico**

Ao Diretor Técnico compete:

- a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação;
- b) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- c) Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- d) Garantir a supervisão do pessoal da Resposta Social – Centro de Dia;
- e) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definidos;
- f) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas dos clientes.

#### **Técnico Superior de Serviço Social**

À Assistente Social cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente, através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecidos.

#### **Ajudantes de Ação Direta**

1. Compete às Ajudantes de Ação Direta:
  - a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
  - b) Proceder ao acompanhamento das refeições;
  - c) Realizar, no exterior, os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades de animação;
  - d) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos Clientes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados.

#### **Cozinheira**

1. Compete à Cozinheira:
  - a) Preparar, temperar e cozinhar os alimentos destinados às refeições;
  - b) Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confecção, sendo responsável pela sua conservação;
  - c) Proceder à execução das operações culinárias;
  - d) Executar ou zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios.



### **Animador Sociocultural**

O Animador Sociocultural é um profissional qualificado apto a promover o desenvolvimento sociocultural de grupo e comunidade, organizando, coordenando e/ou desenvolvendo atividades de animação de carácter cultural, educativo, social, lúdico e recreativo.

## **CAPITULO V /VIGÊNCIA/CESSAÇÃO DO CONTRATO**

### **NORMA XXVI - Contrato**

Nos termos da Legislação em vigor, entre o cliente, familiar de contacto preferencial ou seu representante legal e a URPITMA, deve ser celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços, sendo que no ato de celebração do contrato é entregue um exemplar do presente regulamento interno.

### **NORMA XXVII - Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável ao Prestador**

A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode ocorrer sempre que se verifique denúncia ou morte, não implicando qualquer tipo de sanção para nenhuma das partes, salvo a liquidação das despesas em atraso.

### **NORMA XXVIII - Livro de Reclamações**

Nos termos da Legislação em vigor, este Estabelecimento possui Livro de Reclamações, podendo ser solicitado por quem o deseje, no serviço da secretaria.

### **Norma XXIX- Situações de Emergência**

Sempre que ocorra uma situação de emergência médica, mal-estar, engasgamento, intoxicação, será contactado de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica - INEM (112). O familiar de contacto preferencial ou representante legal, quando aplicável, será de imediato informado telefonicamente, assim como deverá, dentro de duas horas, deslocar-se para a unidade hospitalar para acompanhar o seu familiar. O residente será acompanhado por uma cuidadora que permanecerá com o mesmo até o familiar ou representante legal, quando aplicável, chegar à unidade hospitalar dentro do período de tempo definido. O retorno e acompanhamento da unidade hospitalar para a Instituição ou domicílio é da total responsabilidade do familiar ou representante legal, sempre que aplicável.

## CAPITULO VI / DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA XXX - Alterações ao Regulamento

A Direção Técnica da URPIITMA deverá informar os Clientes, os Familiares ou seus Representantes Legais, quando aplicável, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do Cliente. Estas alterações deverão sempre ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de LISBOA) para o acompanhamento técnico da resposta social.

### NORMA XXXI - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direcção, tendo em conta a Legislação/ normativos em vigor sobre a matéria.

### NORMA XXXII - Aprovação

O presente Regulamento foi aprovado na reunião de Direcção de 1 de agosto de 2014 e entra em vigor a 4 de agosto de 2014.

