

REGULAMENTO INTERNO



RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

Avenida Zeca Afonso
2955-220 PINHAL NOVO
Tel.: 21 2362302 – Fax.: 21 2382976
Mail: fundacao@fundacao-coi.pt



ÍNDICE

	Pág.
NOTA PREAMBULAR	5
MISSÃO, VISÃO E VALORES DA FUNDAÇÃO COI	7
VISÃO DA RESIDÊNCIA AUTÔNOMA	7
1. Destinatários da Residência Autônoma	8
2. Objetivo da Residência Autônoma	8
3. Direitos e Deveres	9
3.1. Direitos da instituição	9
3.2. Deveres da instituição	10
3.3. Direitos do Cliente	10
3.4. Deveres do Cliente	11
3.5. Representante Legal do Cliente	11
3.6. Direitos do Representante Legal do Cliente	12
3.7. Deveres do Representante Legal do Cliente	12
3.8. Direitos da Coordenação/Equipa Técnica	13
3.9. Deveres da Coordenação/Equipa Técnica	14
3.10. Direitos dos Ajudantes de Ação Direta	15
3.11. Deveres dos Ajudantes de Ação Direta	15
3.12. Regras de Comportamento, Civismo e Convivência	16
4. Inscrição	17
4.1. Normas de Admissão	17
4.2. Lista de Inscrição	18
4.3. Critérios para retirada da lista de inscrição	18
5. Admissão	18
5.1. Critérios de Admissão	18
5.2. Critérios de Priorização da Admissão	19
5.3. Período de Admissão	19
5.4. Documentos a Entregar no Ato de Admissão	19
5.5. Prova de Rendimentos do Agregado Familiar	20
5.6. Avaliação de Diagnose	21
5.7. Contrato	21
5.8. Pagamentos no Ato de Admissão	22
5.9 Acolhimento de Novos Clientes	22
6. Mensalidade	22
6.1. Serviços Incluídos na Mensalidade	22
6.2. Serviços excluídos da mensalidade	22
6.3. Cálculo da Mensalidade	23
6.4. Pagamento da Mensalidade	25
7. Recursos Humanos	26
8. Horários	26
8.1. Horário de Funcionamento	26
8.2. Horários de Referência (Fim de Semana)	26
8.3. Horário das Visitas	27
8.4. Horário das Entradas e Saídas dos Clientes	27
9. Serviço de Enfermagem	28
9.1. Cuidados de Saúde	28
9.2. Direitos do Cliente	28
9.3. Deveres do representante legal do cliente	28
9.4. Fornecimento da Medicação	28
10. Ajudas Técnicas	29
11. Em Caso de emergência, Doença ou Acidente	29
12. Visitas	29
13. Nutrição E Alimentação	29
13.1. Constituição da Ementa	29
14. Transporte	30
15. Higiene	31
15.1. Clientes	31
16. Limpeza da Residência Autônoma	31
17. Alojamento	31
18. Pertences	31
19. Regras de Acompanhamento do Cliente ao Exterior	32
20. Assistência Espiritual	33



21. Desistências/interrupções	33
22. Ocorrência de Falecimento	33
23. Doações	33
24. Sugestões ou Reclamações	34
25. Tratamento de Sugestões ou Reclamações	34
26. Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	35
26.1. Tratamento das Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	35
27. Quebra de Confidencialidade	36
28. Alterações a este Regulamento	36
29. Casos Omissos	36
30. Tabela de Preços	36
31. Aprovação	37

NOTA PREAMBULAR

Numa perspetiva de complementaridade às respostas de intervenção social e comunitária da Fundação COI, nomeadamente na área da infância, juventude e população idosa, surgiu a necessidade de criar um serviço especializado na área da deficiência, criando mais um recurso disponível à comunidade.

O aumento da população portadora de deficiência, a par das consequentes incapacidades físicas, sensoriais e psicológicas, que caracterizam esta população e que impedem a realização das atividades do dia a dia, tem vindo a provocar alterações no âmbito da estrutura familiar, cujo enquadramento profissional impede os elementos do agregado familiar de prestar os devidos cuidados à pessoa portadora de deficiência.

As unidades de alojamento para pessoas portadoras de deficiência constituem uma resposta social que surgiu da necessidade de acolher jovens e adultos com incapacidades e/ou necessidades especiais, com vista ao seu apoio diário, no que diz respeito às condições de vida, bem-estar e integração social, tal como a participação nas atividades de vida diária, tendo em consideração as suas capacidades e limitações. O apoio residencial surge como um serviço para cidadãos portadores de deficiência e suas famílias, com função supletiva e não substituta, em ordem à autonomia afetiva, social e pessoal dos seus clientes e, como também, elemento equilibrador do sistema familiar, tantas vezes abalado na sua vertente física e psicológica, segundo o quadro normativo em vigor.

O acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, foi celebrado em 30/11/2012.

O presente Regulamento visa a equidade e a justiça social a partir de uma rigorosa análise socioeconómica dos seus clientes, não descurando, no entanto, na sua elaboração e aplicação, critérios de economia social e a solidez técnico-financeira da Instituição, desenvolvendo-se sempre critérios de qualidade em toda a sua intervenção.

Nas relações humanas e na sociedade em geral, o bom entendimento entre os atores é fundamental, para que não se gerem conflitos nas interações do quotidiano, e para tal é fundamental estabelecer algumas regras que determinem as formas de condutas necessárias, entre quem presta o serviço e o cliente, para evitar equívocos e prevenir contendas, que por certo surgirão se tais regras não forem implementadas, aceites e compreendidas.



Foram estas as motivações fundamentais e o cumprimento da legislação em vigor, que levaram à redação articulada deste conjunto de normas e/ou regras, que constituem o Regulamento Interno da Residência Autônoma.

MISSÃO DA FUNDAÇÃO COI

Contribuir para a promoção do Concelho de Palmela, particularmente da Freguesia de Pinhal Novo e sua população, através da concessão de bens e da prestação de serviços de apoio a crianças e a jovens, apoio à família, apoio à integração social e comunitária.

Proteger os cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho, em parceria com outras entidades da Rede Social e serviços competentes, públicos ou privados.

Tem ainda como objetivo a cooperação no âmbito nacional e internacional e a educação e a formação profissional dos cidadãos, no sentido de contribuir para combater os fenómenos que levam à exclusão e desproteção social.

VISÃO DA FUNDAÇÃO COI

Criar estruturas sociais e de apoio ao cidadão, enquanto indivíduo, e às famílias, durante todo o seu ciclo de vida, desde o nascimento até ao período de envelhecimento.

Combater os fatores de exclusão social e fomentar os valores de cidadania, contribuindo assim para uma sociedade mais justa, tanto a nível local, como nacional e internacional.

VALORES DA FUNDAÇÃO COI

- Solidariedade
- Igualdade
- Fraternidade
- Liberdade

RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

VISÃO

Proporcionar uma estrutura residencial de cariz social, para os cidadãos portadores de deficiência, com as características de uma habitação familiar, devidamente adaptada à mobilidade condicionada, de forma a promover a autonomia aos que, mediante um apoio mínimo, possuem capacidade de gerir a sua vida e a sua relação com os outros, de modo a permitir a sua inserção social e profissional.

1. DESTINATÁRIOS DA RESIDÊNCIA AUTÔNOMA

São destinatários da Residência Autônoma, jovens que frequentem estruturas de ensino, formação profissional ou que se encontrem abrangidos por programas ou projetos, cujo local não se compatibilize ao da respetiva residência.

Este equipamento tem a capacidade para acolher 5 jovens e/ou adultos.

2. OBJETIVO DA RESIDÊNCIA AUTÔNOMA

O objetivo geral da Residência Autônoma visa acolher jovens e/ou adultos portadores de deficiência, de idade igual ou superior a 16 anos que, mediante um apoio mínimo, possuem capacidade de viver autonomamente.

A Residência Autônoma prioriza situações de enquadramentos familiares disfuncionais, situações de carência social e/ou económica, envelhecimento dos cuidadores e de outros familiares diretos, abandono por parte dos familiares/cuidadores ou ausência dos mesmos, situações socio habitacionais precárias, promovendo sempre e incondicionalmente a solidariedade e proporcionando aos clientes um apoio de qualidade, a que todos têm direito.

São objetivos específicos da Residência Autônoma:

- a) Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;
- b) Proporcionar condições de normalização de vida, mediante a realização pelos utilizadores de atos e tarefas que assegurem aspetos da sua vida diária, designadamente os relacionados com a alimentação e a higiene;
- c) Fomentar as competências relativas à utilização de Serviços Públicos, Instituições Bancárias e outros recursos da comunidade e apoio na gestão do orçamento pessoal dos clientes;

Assegurar condições de estabilidade aos clientes, reforçando a sua capacidade autonómica para a organização das atividades da vida diária;

- d) Criar um ambiente que permita uma vivência que se aproxime do modelo familiar e promova o bom relacionamento entre os clientes;
- e) Apoiar no planeamento das atividades da vida diária;
- f) Respeitar o atendimento e o plano individual definido para cada cliente, bem como os seus interesses, hábitos de vida, opiniões, necessidades e expetativas;
- g) Desenvolver um Plano Individual, construído multidisciplinarmente de acordo com as necessidades e expetativas do cliente, sendo periodicamente reavaliado tendo em consideração as suas alterações biopsicossociais. No Plano Individual de cada cliente serão definidas as atividades a realizar pelo mesmo, de acordo com os seus interesses pessoais, competências e grau de autonomia. As atividades serão programadas com o apoio do Psicólogo e do terapeuta afetos a esta resposta Social, sempre na ótica da autonomização e inserção socioprofissional, recorrendo para tal às estruturas da comunidade, parceiros sociais e empresas;

- h) Promover o envolvimento dos clientes no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas, incentivando sentimentos de identidade e coesão entre os elementos do grupo;
- i) Privilegiar a interação com a família e com a comunidade, no sentido da respetiva integração social;
- j) Promover condições de vida e de ocupação que contribuam para o bem-estar e qualidade de vida adequadas às necessidades dos clientes;
- k) Promover estratégias de reforço e valorização da autoestima e de autonomia pessoal e social;
- l) Disponibilizar apoio efetivo para a promoção do exercício da autonomia numa ótica de coresponsabilização;
- m) Prestar apoio na integração académica em Centros de Atividades Ocupacionais (CAO), na formação profissional, no emprego protegido ou no acesso ao mercado normal de trabalho e outras estruturas, serviços ou estabelecimentos mais adequados ao projeto de vida dos residentes;
- n) Proporcionar uma alimentação equilibrada e bem confeccionada, tendo em consideração os hábitos, gostos pessoais e prescrições médicas;
- o) Garantir a higiene e conforto adequados às necessidades dos clientes, garantindo desta forma a qualidade de vida desejável;
- p) Privilegiar as dinâmicas de cooperação, entreajuda e participação ativa do cliente nas suas escolhas, onde naturalmente possa estar em relação com o meio (família, vizinhos, grupos de pares, etc.), abrangendo igualmente a dimensão afetiva.

3. DIREITOS E DEVERES

3.1. DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

- a)** Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b)** À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c)** Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- d)** Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

3.2. DEVERES DA INSTITUIÇÃO

- a) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- b) Prestar os serviços discriminados neste Regulamento e no contrato alojamento e de prestação de serviços celebrado aquando da admissão;
- c) Garantir a Qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
- d) Manter a atualização dos documentos e registos necessários à prestação do serviço da Residência Autónoma;
- e) Assegurar a confidencialidade dos dados constantes dos Processos Individuais dos(as) Clientes.

3.3. DIREITOS DO CLIENTE

Enquanto residente, o Cliente é detentor de um conjunto de Direitos, dos quais se destacam:

- a) À dignidade e respeito pelas diferenças de género, pelas suas convicções religiosas, socioeconómicas, sexuais, culturais, sociais, políticas e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas, pelo cliente e pela família/cuidadores;
- b) À satisfação das necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- c) Garantia do respeito pela privacidade, intimidade, dignidade, confidencialidade, individualidade, autonomia, participação, igualdade de oportunidades e não discriminação, respeitando a história, cultura, espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- d) À integridade e ao desenvolvimento da sua personalidade;
- e) À liberdade de expressão;
- f) A uma vida afetiva e social;
- g) À educação, à saúde, ao lazer, ao bem-estar e à partilha;
- h) Participar na organização e gestão da vida diária, de acordo com as respetivas capacidades dos clientes;
- i) A dar entrada na Residência Autónoma por vontade própria;
- j) À inviolabilidade da correspondência;
- k) Respeito pelos interesses, hábitos de vida, opiniões, necessidades e expetativas de cada um;
- l) A utilizar objetos pessoais, como fotografias, molduras, desde que não interfiram na organização funcional da Residência Autónoma, e respeitem sempre o espaço e valores (éticos, culturais, religiosos, etc.) dos outros clientes, em caso de quartos partilhados;
- m) De sugerir atividades para a programação das mesmas na Residência Autónoma e participar nelas de acordo com os Planos Individuais estabelecidos. Envolver-se no planeamento e avaliação das atividades desenvolvidas;

- n)** A um processo individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo cliente e/ou seu representante legal, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente com o cliente;
- o)** À solicitação expressa, junto dos serviços da Fundação COI para consulta do processo individual do cliente;
- p)** À solicitação de cópia do seu processo, ou parte dele, podendo esta solicitação ser feita pelo próprio ou seu representante legal;
- As cópias deverão ser requeridas com indicação do documento a copiar, por escrito, ao Coordenador Técnico da Residência Autônoma;
 - As cópias serão fornecidas no prazo máximo de dois dias úteis, começando a contar no dia seguinte ao da requisição;
 - Cada fotocópia terá um custo operacional, cujo o valor será debitado no recibo mensal do mês seguinte;
 - Todo este processo deverá ser desenvolvido nos horários normais de expediente afixados.

3.4.DEVERES DO CLIENTE

Todos os clientes da Residência Autônoma devem:

- a) Respeitar o Regulamento Interno e as normas de Funcionamento da Residência Autônoma;
- b) Satisfazer atempadamente os custos da comparticipação mensal, de acordo com o Regulamento Interno e com o Contrato previamente celebrado;
- c) Respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores da Residência Autônoma, assim como os outros clientes e visitantes;
- d) Respeitar a privacidade e os pertences pessoais dos outros clientes;
- e) Participar na programação e realização de atividades da Residência Autônoma, de acordo com os Planos Individuais estabelecidos;
- f) Participação na realização de atividades e rotinas domésticas de acordo com as suas capacidades pessoais.
- g) Preservar as instalações, ajudando na sua manutenção dentro das suas capacidades;
- h) Zelar pelo equipamento, usando-o da forma adequada;
- i) Contribuir para o cumprimento dos objetivos traçados no seu Plano Individual;
- j) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- k) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.

3.5. REPRESENTANTE LEGAL DO CLIENTE

- a) Designa-se por **Representante Legal do cliente** perante a Fundação COI, a pessoa, familiar ou não familiar, que sob a função de gestor de negócios do cliente, tutor ou curador do cliente, com assinatura firmada em nome próprio, subscreve o contrato, termos de

responsabilidade e demais documentos, quando o cliente, por razões físicas ou psíquicas, não pode fazê-lo, assumindo por ele todas as condições a que o contrato e o presente regulamento obrigam;

b) Na ausência de capacidade do cliente para ser responsabilizado e não existindo alguém que por ele se responsabilize, poderá a Fundação COI assumir esse papel. Para que tal se verifique, é condição essencial que o cliente tenha atribuída uma certidão de incapacidade e esteja legalmente certificada a sua interdição/inabilidade. Para que tal se verifique, é condição essencial que o cliente tenha atribuída uma certidão de incapacidade e esteja legalmente certificada a sua interdição/inabilidade, mediante decisão judicial emitida pelo tribunal competente;

c) O cliente é considerado responsável por si quando não se verifiquem as condições previstas nas alíneas anteriores.

3.6. DIREITOS DO REPRESENTANTE LEGAL DO CLIENTE

O representante legal do cliente é detentor de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

a) À informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do cliente, pelo qual é responsável;

b) Solicitar à Fundação COI, a possibilidade de poder estar presente no acompanhamento noturno do cliente, em situações devidamente justificadas, nomeadamente em caso de doença, desde que não interfira com o descanso e a intimidade dos outros clientes, e sempre após a avaliação do pedido pelo Coordenador Técnico da Residência Autônoma e decisão do Conselho de Administração;

c) À informação específica e solicitar a consulta do processo individual do Cliente, junto do Coordenador Técnico pela Residência Autônoma, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;

d) Todas as informações previstas nos pontos anteriores, deverão ser solicitadas ao Coordenador Técnico da Residência Autônoma, sendo que estas deverão ser solicitadas com 48 horas de antecedência, sempre que impliquem com áreas específicas, em especial as referentes nas **alíneas b), c)**, Saúde e Psicologia;

e) Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual delineado para o cliente;

f) Comunicar telefonicamente com o cliente;

g) Manter correspondência escrita com o cliente.

3.7. DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL DO CLIENTE

a) Tem a responsabilidade de gerir os seus rendimentos, nomeadamente receber a reforma/pensão e proceder ao pagamento da mensalidade e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com o Regulamento Interno e com o contrato de prestação de serviços previamente celebrado;

b) Dever de visitar e informar-se acerca do estado de saúde do cliente;

- c) Dever de fornecer atempadamente a medicação e produtos de enfermagem requisitados mensalmente;
- d) Dever de declarar todos os pertences que acompanham o cliente aquando da sua admissão e/ou após a mesma;
- e) Dever de respeitar as regras de funcionamento e horários da Residência Autônoma, contemplados no presente regulamento;
- f) Dever de respeitar e tratar com urbanidade todos os colaboradores, clientes e visitantes da Residência Autônoma;
- g) Ter a responsabilidade de assegurar os cuidados de saúde constantes no presente Regulamento Interno, como a medicação, prescrição terapêutica e consultas médicas. Assegurar que o cliente tenha o número necessário de medicamentos para um mês de tomadas diárias;
- h) Conhecer e respeitar o Funcionamento Interno desta Resposta Social;
- i) Participar no Plano Individual do cliente pelo qual é responsável;
- j) Ter a responsabilidade em participar em reuniões e colaborar em festas e outras atividades promovidas pela Fundação COI para os clientes nesta Resposta Social.
- k) Tem a responsabilidade de acompanhar o cliente, em deslocações a serviços de saúde/hospital;
- l) Providenciar a prescrição médica devidamente assinada e datada e a posologia dos medicamentos a tomar;
- m) Atualizar a referida prescrição e posologia sempre que se registem alterações;
- n) Providenciar e entregar atempadamente a medicação e outros materiais de enfermagem, solicitados mensalmente, de forma a que nunca falem ao cliente.

3.8. DIREITOS DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA

- a) Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b) Ser respeitado pela sua hierarquia, outros colaboradores e clientes;
- c) Ter um ambiente de trabalho agradável;
- d) Ter acesso a uma permanente atualização científica e pedagógica, bem como acesso a ações de formação respeitantes à problemática em causa;
- e) Encontrar na Residência Autônoma condições dignas no que respeita a instalações e equipamentos, que lhe permitam um bom desempenho das suas funções;
- f) Desenvolver trabalho multidisciplinar e multisistémico para a resolução de problemas/situações dos jovens e adultos com deficiência integrados na Residência Autônoma;
- g) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- h) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;

- i) Apresentar sugestões que considere pertinentes.

3.9. DEVERES DA COORDENAÇÃO/EQUIPA TÉCNICA

- a) Cumprir e fazer cumprir os procedimentos definidos para a Residência Autônoma;
- b) Estudar, selecionar e seriar as situações de admissão e organizar os respectivos processos;
- c) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos clientes a admitir e proceder, se necessário, à visita domiciliária;
- d) Organizar os processos individuais dos clientes e manter atualizados os respectivos registos biográficos;
- e) Diligência no acolhimento dos clientes de acordo com os critérios fixados no Regulamento Interno da Residência Autônoma;
- f) Efetuar o despiste de situações especiais e garantir o encaminhamento adequado;
- g) Elaborar relatórios sociais, psicológicos e estatísticas;
- h) Elaborar o Plano Individual de cada cliente e proceder às respetivas reavaliações;
- i) Elaborar o Plano de Atividades da Resposta Social e respetiva avaliação e submetê-las à aprovação do Conselho de Administração;
- j) Articular procedimentos e competências funcionais com as estruturas de retaguarda existentes na comunidade;
- k) Promover atividades para a ocupação dos fins de semana e outras atividades de cariz lúdico e cultural;
- l) Acompanhar os clientes nas atividades de cariz lúdico e cultural;
- m) Fomentar a aquisição de competências pessoais e sociais dos clientes;
- n) Estabelecer estratégias de intervenção;
- o) Garantir o cumprimento das normas e disposições legais relativas a bolsas, subsídios, abonos de família, pensões e comparticipações familiares;
- p) Manter o sigilo profissional, respeitando e salvaguardando todos os antecedentes e dados pessoais e familiares do cliente, relativamente ao conteúdo dos processos de cada cliente;
- q) Respeitar o definido em procedimento instrutório de proteção e tratamento de dados pessoais da Fundação;
- q) Sensibilizar os colaboradores da Residência Autônoma para a problemática da Deficiência;
- r) Promover e organizar a formação contínua dos colaboradores da Residência Autônoma;
- s) Promover a continuidade de laços familiares entre o cliente e a respetiva família/cuidador ou justificar o desaconselhamento de tal promoção;
- t) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente a Segurança Social, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento da Residência Autônoma, tendo em vista a sua melhoria;
- u) Promover reuniões de trabalho com os clientes e com os colaboradores, dispensando especial atenção à questão do relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade;

- v) Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando o intercâmbio entre instituições;
- w) Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção, nomeadamente acerca da legislação de enquadramento da presente Resposta Social e seus clientes.

3.10. DIREITOS DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA

- a) Ser respeitado por todos os outros colaboradores, hierarquia, clientes e visitantes;
- b) Ter um ambiente de trabalho agradável;
- c) Ter reconhecimento da dignidade da sua função dentro da Residência Autónoma e ter condições de valorização pessoal e profissional e acesso a ações de formação e seminários;
- d) Ser ouvido em questões disciplinares que a si digam respeito e à defesa do seu testemunho;
- e) Ser informado e esclarecido de toda a correspondência e legislação relacionadas com o exercício das suas funções;
- f) Ser atendido de forma condigna pelos seus superiores hierárquicos;
- g) Apresentar sugestões que considere pertinentes.

3.11. DEVERES DOS AJUDANTES DE AÇÃO DIRETA

Os Colaboradores deverão apoiar os clientes nas tarefas que se seguem, incentivando a participação dos clientes, de acordo com as suas capacidades, sempre na perspetiva da promoção da sua autonomia:

- a) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade, realizando o trabalho com zelo e diligência;
- b) Comparecer no serviço devidamente fardado e identificado;
- c) Cooperar com a Equipa Técnica no apoio ao cliente;
- d) Garantir a manutenção da limpeza, da conservação e da arrumação das instalações, do mobiliário e do material;
- e) Respeitar e tratar com urbanidade quer os clientes quer os restantes colaboradores da Residência Autónoma;
- f) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o cliente e o seu representante legal, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento da Residência Autónoma, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- g) Dar o apoio e a atenção necessária aos clientes, estabelecendo com eles uma relação de empatia que lhes permita viver sentimentos e valores estruturados e construtivos;
- h) Proceder, com zelo, ao acompanhamento diurno e noturno dos clientes;
- i) Vigiar os clientes durante o horário de repouso;
- j) Executar os cuidados de higiene e conforto aos clientes, colaborando na mudança da roupa pessoal e na substituição da fralda caso o cliente necessite;

- k) Distribuir as refeições aos clientes, auxiliando-os a comer caso seja necessário;
- l) Distribuir, arrumar e engomar (este último no período noturno) as roupas dos clientes;
- m) Colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente administrar a medicação nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas, executar pequenos pensos e aplicar cremes medicinais;
- n) Acompanhar os clientes a consultas ou deslocações ao exterior;
- o) Colaborar nas atividades de animação/ocupação dos clientes;
- p) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Fundação COI em proveito próprio/pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- q) Desempenhar outras tarefas que lhes forem atribuídas, nos limites da lei;
- r) Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento da Residência Autônoma em articulação com o Coordenador Técnico;
- s) Dar conhecimento ao responsável pelo serviço de qualquer anomalia, apresentando críticas e sugestões;
- t) Participar nas reuniões de equipa para avaliação e programação do trabalho;
- u) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas monetárias de clientes ou familiares;
- v) No tratamento de clientes deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
- w) Informar, através dos registos, os superiores hierárquicos acerca dos resultados das medidas e planos de trabalho adotados e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- x) Manter o sigilo profissional relativamente ao funcionamento da Residência Autônoma, bem como a factos ou pormenores relativos aos clientes residentes;
- h) Respeitar o definido em procedimento instrutório de proteção e tratamento de dados pessoais da Fundação.

3.12. REGRAS DE COMPORTAMENTO, CIVISMO E CONVIVÊNCIA

Enquanto residente, o cliente está impedido de:

- a) Usar aquecedores nos quartos;
- b) Estender roupa nas janelas ou portas;
- c) Deitar comida a animais pela janela;
- d) Possuir vasos de flores que necessitem de rega dentro dos quartos;
- e) Usar cadeados nas portas;
- f) Fumar, dentro das instalações de Residência Autônoma;
- g) Ingerir bebidas alcoólicas;
- h) Possuir qualquer tipo de objeto considerado arma ou que possa ser usado como tal;

- i) Usar roupa pessoal nas camas e banhos.

4. INSCRIÇÃO

- a) As inscrições são feitas no Gabinete Social e podem realizar-se durante todo o ano;
- b) É realizada uma entrevista no Gabinete Social onde são fornecidas todas as informações referentes à inscrição, lista de inscrição, admissão e funcionamento da Residência Autônoma.
- c) Pode ainda descarregar a Ficha de Inscrição, no sítio da Fundação, em www.fundacao-coi.pt. O preenchimento *on-line* não substituiu a inscrição presencial nem garante a entrada direta na lista de inscrição;
- d) Para formalizar a inscrição deve dirigir-se ao Gabinete Social.

4.1. NORMAS DE ADMISSÃO

- a) Preenchimento da Ficha de Inscrição no Gabinete Social;
- b) Colaboração, pelo cliente ou pelo respetivo representante legal, no preenchimento da ficha de avaliação de diagnose;
- c) Tomada de conhecimento, pelo cliente ou pelo representante legal, da Situação Socioeconómica do cliente, do Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços e das normas de funcionamento previstas no Regulamento Interno da Residência Autônoma, comprovando o seu conhecimento e recebimento através de assinatura de declaração para o efeito;
- d) Assinatura do Termo de Responsabilidade, em como autoriza ou não a saída do cliente sozinho da Residência Autônoma;
- e) O processo de admissão será analisado pelo Gabinete Social que avaliará a sua conformidade e promoverá a admissão, após decisão da Administração Executiva;
- f) Para além do definido no processo de admissão, toda a informação dos dados pessoais do cliente e do responsável são informatizados, para efeitos de elaboração do processo individual, manifestando assim, o seu consentimento através da assinatura do termo de responsabilidade. O responsável pelo cliente terá de assinar uma declaração em como autoriza a fotocópia do Cartão do Cidadão do próprio e do cliente, para constituição do processo individual. Deverá ainda, assinar declaração de consentimento informado em como autoriza a Fundação ao tratamento de dados pessoais, com a finalidade de contratualizar o serviço. O acesso ao processo individual do cliente é restrito à equipa técnica da Residência Autônoma, devendo esta cumprir com o definido no Código de Conduta e de Ética da Instituição relativo à confidencialidade;
- g) Entrega de Relatório sobre a situação clínica atual do cliente, no qual deverá constar a prescrição e posologia da medicação, datada e assinada pelo médico assistente, com a indicação terapêutica, se for caso. Esta situação deverá ser revista na sequência de consulta médica, de responsabilidade do cliente ou da família, pelo menos uma vez de seis em seis meses, e sempre que a situação do cliente o exija;

- h) Apresentação de uma microrradiografia ou RX tórax PA com relatório, sempre que o médico assistente não assuma a inexistência de doença infetocontagiosa;
- i) Em caso de admissão considerada urgente, toda a admissão efetiva fica condicionada à entrega dos documentos e critérios de priorização, cabendo a responsabilidade da regularização previsto no **ponto nº 5.4.** à entidade colocante e família.

Todos os documentos e atos das alíneas b) a i) efetivar-se-ão aquando da ADMISSÃO.

4.2. LISTA DE INSCRIÇÃO

- a) Constarão da lista de inscrição os clientes que, após realização de entrevista no Gabinete Social, manifestem o seu desejo de integrar a Residência Autônoma e preencham ficha de Inscrição. Ser-lhes-á informado dos contactos telefónicos da Instituição e será elaborada ficha de registo de contactos;
- b) Sempre que houver uma vaga na Residência Autônoma, a Fundação COI contacta por escrito ou telefonicamente o cliente que se encontre inscrito há mais tempo, que preencha os critérios de admissão, que tenha manifestado periodicamente o interesse pela vaga, que reúna as condições previstas;
- c) Sempre que for admitida uma pessoa na Lista de inscrição, ou for integrada uma pessoa no Lar Residencial, a referida Lista será atualizada;
- d) O cliente, sempre que deseje, será informado da sua posição na Lista de inscrição;
- e) Mensalmente e, sempre que exista Lista de inscrição, estará a mesma disponível para consulta. A metodologia de informação a clientes e familiares é o contacto com o Gabinete Social .

4.3. CRITÉRIOS PARA RETIRADA DA LISTA DE INSCRIÇÃO

- a) Anulada a inscrição por parte do cliente/representante legal;
- b) Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da Resposta Social;
- c) Em situações de existência de vaga, o cliente/representante legal não aceita integrar na Resposta Social;
- d) Consideram-se arquivados e fora da lista de inscrição, os casos de clientes que passem mais de três meses sem estabelecer contacto.

5. ADMISSÃO

5.1. CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

- a) Serão admitidas quaisquer pessoas portadoras de deficiência, sem distinção de género, orientação sexual, cor, raça ou religião, sendo condição a existência de vaga;

- b) Serão avaliados o grau de dependência e autonomia relativa (capacidade de viver autonomamente), a existência ou não de família de suporte, o contexto socio habitacional e a existência de carência económica;
- c) A admissão de clientes portadores de doenças infetocontagiosas, e de patologia mental aguda, ou outros, estão sujeitos a análise técnica por parte de Equipa Técnica e decisão do Conselho de Administração;
- d) As admissões far-se-ão por ordem de inscrição, respeitando os critérios de priorização previstos e após análise técnica do processo pela equipa técnica e posterior decisão da Administração Executiva;
- e) Excetuam-se casos de emergência social, que poderão constituir uma admissão imediata, a confirmar até 48 horas após a entrada, não sendo, no entanto, esta definitiva até à sua validação pelo Conselho de Administração.

5.2. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO DA ADMISSÃO (de 1 a 4, sendo o 4 com maior ponderação):

A prioridade de cada admissão tem em conta os seguintes critérios, que são aplicados após análise criterial da situação:

critérios de priorização	pontuação de cada critério
Localização geográfica: Freguesia de Pinhal Novo	4
Localização geográfica: Concelho de Palmela	3
Localização geográfica: Distrito de Setúbal	2
Situação de Emergência Social	4
Encaminhamento pela Segurança Social	4
Vítima de conflito familiar grave ou impossibilidade da família em assegurar os cuidados básicos	4
Ausência / Impossibilidade da rede de suporte familiar	3
Encaminhamento pela rede de parcerias e unidades de saúde	2
Usufrui de um serviço da Fundação COI	2
Estado clínico perante a vaga aberta: Adequado	4
Estado clínico perante a vaga aberta: Não adequado	1

5.3. PERÍODO DE ADMISSÃO

A admissão pode ocorrer durante todo o ano dependendo da existência de vagas.

5.4. DOCUMENTOS A ENTREGAR NO ATO DE ADMISSÃO

Para efeitos de admissão, o cliente da Residência Autónoma deverá marcar entrevista com o Gabinete Social para o preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante

do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a) Cartão de Cidadão do cliente;
- b) Cartão de Cidadão do representante legal do cliente;
- c) Documento médico a declarar a (in)existência de doença infetocontagiosa ou de patologia mental aguda do cliente. A verificação da existência de doenças infetocontagiosas destina-se a adequar tecnicamente o acolhimento do cliente e os cuidados de saúde e higiossanitários necessários à sua patologia e em conformidade com as normas da Direção Geral de Saúde, salvaguardando sempre os direitos humanos. E microrradiografia ou RX tórax PA com relatório, sempre que o médico assistente não assuma a inexistência de doença infetocontagiosa;
- d) Relatório médico;
- e) Prescrição médica devidamente datada e assinada e a posologia médica dos medicamentos a tomar;
- f) Certidão de Incapacidade (quando aplicável);
- g) Certidão de Interdição ou Inabilidade (quando aplicável);
- h) Documento judicial relativo à sentença que regula as responsabilidades parentais ou determina a tutela ou curantela – sempre que estas questões já estejam definidas;
- i) Declaração da pensão ou reforma auferidos e de outros rendimentos;
- j) Declaração de I. R. S. e nota de liquidação;
- k) Declaração de bens patrimoniais do cliente e representante legal emitido pelo serviço de finanças;

A prova de rendimentos declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações de acordo com os critérios de razoabilidade.

5.5. PROVA DE RENDIMENTOS DO AGREGADO FAMILIAR

Para efeitos de cálculo da comparticipação familiar mensal, serão considerados os seguintes rendimentos:

- a)** Declaração de IRS e nota de liquidação do conjunto de pessoas que vivam em economia comum;
- b)** Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados;

c) Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios, de acordo com a Circular em vigor emitida pelo Instituto de Segurança Social.

5.6. AVALIAÇÃO DE DIAGNOSE

- a) A Avaliação de Diagnose tem como objetivo que, em diálogo com o cliente e/ou representante legal, sejam obtidas informações que permitam à equipa multidisciplinar a elaboração do diagnóstico do cliente;
- b) A equipa multidisciplinar da Residência Autónoma faz o diagnóstico da situação de cada cliente e/ou da sua família. Analisará o grau de dependência e autonomia relativa da pessoa, a existência ou não de família de apoio, o contexto socio habitacional e a existência de carência económica. Depois de efetuada a avaliação e tendo-se concluindo existir impossibilidade de manter a pessoa no seu meio familiar ou no seu contexto socio habitacional, proceder-se-á o seu encaminhamento para a Residência Autónoma;
- c) A Avaliação de Diagnose só é marcada depois dos documentos referidos no **ponto n.º 5.4.** terem sido entregues no Gabinete Social;
- d) Desta avaliação pode decorrer informação sobre o grau de prioridade para admissão na Residência Autónoma, que será decidida nos termos do **ponto nº 5.2.** do presente regulamento;
- e) É da responsabilidade do Gabinete Social a realização de uma visita domiciliária ao cliente para melhor caracterização do parecer que serve de suporte à decisão de admissão. A análise do processo de admissão só se efetua após esta visita, durante a qual são verificadas as condições de vida e habitacionais do cliente, sendo a mesma agendada consoante a disponibilidade do cliente e/ou seu responsável;
- f) Após a admissão, o cliente inicia um processo de adaptação a Residência Autónoma, por um período de 30 dias, em que será efetuado um acompanhamento ao acolhimento e posterior relatório, de acordo com o definido em processo próprio para a Residência Autónoma.

5.7. CONTRATO

- a) Aquando da admissão do cliente é celebrado um contrato entre a Fundação COI e o cliente ou o seu Representante Legal, que regula a prestação de serviços prestados. Em todas as matérias em que o mesmo seja omissivo, prevalece o disposto no presente regulamento;

- b) Quando celebrado, é acordado com o cliente a lista de material que este ou o seu Representante Legal se responsabilizam em fornecer, bem como os bens pessoais que o cliente pretende usufruir;
- c) O contrato é assinado por ambas as partes, em que é entregue uma cópia ao cliente ou ao seu Representante Legal e outra cópia fará parte integrante do processo individual do cliente. Sendo ainda, entregue ao cliente/responsável o Regulamento Interno.

5.8. PAGAMENTOS NO ATO DE ADMISSÃO

- a) No ato da admissão será efetuado o pagamento da primeira mensalidade, cujo valor será calculado na avaliação do processo de admissão, tendo em conta a tabela de preços e a legislação vigente. Este valor pode ser alterado por decisão do Conselho de Administração;
- b) No caso de o cliente não dar entrada na data prevista, por desistência, por falecimento ou por outras situações que não lhe sejam imputáveis, haverá lugar ao reembolso da mensalidade já liquidada;
- c) Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a importância a pagar será relativa a um mês;
- d) Se a admissão se verificar após o dia 15, a importância a pagar será correspondente a meio mês.

5.9 ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

- a) A admissão de novos clientes está condicionada à existência de vaga;
- b) Aquando do acolhimento, o Cliente e/ou o seu Representante legal serão informados das regras de funcionamento da Resposta Social, constantes no presente regulamento;
- c) É elaborado e levado a cabo um Acompanhamento ao Acolhimento, concebido de acordo com as características individuais do cliente, por forma a promover uma adaptação apoiada e estruturante na Residência Autónoma.

6. MENSALIDADE

6.1. SERVIÇOS INCLUÍDOS NA MENSALIDADE

A mensalidade inclui todos os serviços que assegurem as necessidades de: acompanhamento técnico, alojamento, alimentação, higiene pessoal, lavagem e tratamento de roupas, promoção de assistência médica, ajudas técnicas existentes na Resposta Social, promoção ao acesso de cuidados especiais de saúde e reabilitação e promoção ao acesso de cuidados de enfermagem, bem como a promoção de atividades com vista à inserção social e profissional do cliente, por parte de profissionais qualificados para efetuar cada um dos referidos serviços.

6.2. SERVIÇOS EXCLUÍDOS DA MENSALIDADE

Excluem-se da Mensalidade Serviços Extra, que serão Debitados em Separado.

- a) Serviço de saúde fora do Sistema Nacional de Saúde, pelos quais o cliente pretende optar;
- Ajudas Técnicas especiais, além das existentes na Resposta Social;
- b) Exames clínicos;
- c) Meios auxiliares de diagnóstico e outros;
- d) Aluguer de aparelhos hospitalares;
- e) Materiais médicos, de enfermagem e medicamentos;
- f) Transporte de ambulância;
- g) Camas articuladas especiais, além das existentes nos serviços;
- h) Cadeiras de rodas, além das existentes nos serviços, salvaguardando sempre duas para casos indiferenciados;
- i) Fisioterapia;
- j) Consultas médicas;
- k) Assistência médica e de enfermagem;
- l) Algalias;
- m) Soros;
- n) Pensos;
- o) Fraldas;
- p) Produtos de higiene pessoal;
- q) Cabeleireiro;
- r) Barbeiro;
- s) Podologia
- t) Limpeza a seco de peças de vestuário;
- u) Outros serviços especiais não previstos;
- v) Outros artigos solicitados pelo cliente e que não sejam de uso corrente na Fundação COI;
- w) Quando as famílias não providenciarem, em tempo útil, os bens e serviços que o cliente necessite, e já solicitados com carácter de urgência pela Fundação COI, nomeadamente medicação e produtos de enfermagem, esta adquire-os em espaço comercial adequado e debita-os juntamente com a mensalidade.

6.3. CÁLCULO DA MENSALIDADE

- a) A mensalidade a pagar por cada cliente é calculada com base nos seus rendimentos (trabalho dependente, trabalho independente, pensões, prestações sociais, bolsas de estudo e formação, prediais, capitais ou outras fontes de rendimento);
- b) A mensalidade é calculada pela aplicação de 40% sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar;

c) O cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento *Per Capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

d) Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas a si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum;

e) O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos;

f) As percentagens estabelecidas para as diferentes prestações de serviços foram definidas através do Acordo de Cooperação entre a Fundação COI e o Instituto de Segurança Social;

g) Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e taxa social única;
2. O valor da renda da casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
3. Os encargos médios mensais com os transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
4. As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
5. Despesas de participação familiar pagas pelos descendentes em Residência de Idosos;
6. O somatório das despesas, referidas em 2., 3. e 4., serão consideradas até ao limite máximo equivalente ao montante da R.M.M.G.. Nos casos em que essa soma é inferior a R.M.M.G., é considerado o valor real da despesa.

h) A prova de rendimentos e despesas declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos, adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;

i) Os clientes desta resposta social, que estejam inseridos em mercado de trabalho, deverão participar com a mensalidade aplicada à sua situação, nos termos do ponto anterior;

j) O restante rendimento, proveniente do salário auferido, será gerido pelo próprio, caso esteja na posse da totalidade das suas faculdades;

- k) Caso apresente alguma limitação em virtude da qual tenha sido declarada a sua interdição ou inabilitação, esta gestão será realizada pelo seu representante legal;
- m) Comparticipação dos clientes:

SERVIÇOS	COMPARTICIPAÇÃO
Alimentação – Pequeno-almoço	5%
Alimentação – Almoço	5%
Alimentação – Jantar	5%
Tratamento de Roupas	10%
Dormida	15%

6.4. PAGAMENTO DA MENSALIDADE

- a) O valor da mensalidade será estabelecido, antes da admissão e após análise socioeconómica dos rendimentos do agregado familiar, de acordo com o estipulado na tabela com os valores de referência;
- b) O pagamento da mensalidade deverá ser realizado até ao dia 10 de cada mês, na sede da Fundação COI, sito na Avenida Zeca Afonso 2955 – 220 Pinhal Novo;
- c) O atraso do pagamento implicará o pagamento de uma penalização de 4% sobre a mensalidade até ao 15º dia exclusive. A partir do 15º dia haverá uma taxa de 6% sobre o valor da mensalidade;
- d) O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, aquando o pagamento da mensalidade;
- e) O não pagamento atempado em 2 meses consecutivos confere à Fundação COI o direito de rescindir contrato, com base em parecer elaborado pelo Gabinete Social e decisão do Conselho de Administração;
- f) Com base na falta de pagamento, o representante legal do cliente deve promover a retirada do cliente, no prazo máximo de quinze dias, após notificação do cliente ou seu representante legal, e efetuar o pagamento da permanência na Residência Autónoma, que se encontre em dívida à data de saída;
- g) Se o cliente falecer nos primeiros 15 dias do mês, será cobrado o valor proporcional aos dias de permanência, calculado com base na mensalidade que lhe está atribuída;
- h) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentada, exceder 15 dias seguidos;
- i) Se o prazo estabelecido na alínea e) expirar, sem ter sido apresentado um justo impedimento e sem que os responsáveis tenham promovido a deslocação do cliente, poderá o Conselho de Administração tomar providências no sentido de o fazer encaminhar para a

residência do Representante Legal perante a Fundação COI, correndo por conta daquele todas as despesas efetuadas;

- j) Nos casos referidos nas alíneas f) e i) será também realizada uma informação ao centro distrital da Segurança Social, no sentido de se promover o encaminhamento do cliente de forma articulada;
- k) Nos casos constantes nas alíneas anteriores do presente ponto, poderá o Conselho de Administração decidir da não aplicação das medidas aí descritas;
- l) Se o Cliente frequentar a Residência Autónoma por um período inferior a 15 dias, pagará os proporcionais relativos aos dias de permanência, calculados com base no valor da mensalidade que lhe estiver atribuída;
- m) A mensalidade é objeto de revisão anual, mediante prova anual de rendimentos ou quando se verificarem alterações ao rendimento do agregado familiar, que estiveram na base da definição da comparticipação familiar pela utilização da Resposta Social, designadamente no rendimento *per capita mensal*, pode a Instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

7. RECURSOS HUMANOS

O quadro de pessoal afeto à Residência Autónoma, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo/categoria funcional, definido com a legislação em vigor.

8. HORÁRIOS

8.1. HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

A Residência Autónoma funciona 24h/dia, nos 7 dias da semana, durante todo o ano.

8.2. HORÁRIOS DE REFERÊNCIA (FIM DE SEMANA)

- a) Os horários de referência são os do quadro abaixo, os quais poderão ser alterados por questões de organização e funcionamento da Residência Autónoma, sendo igualmente flexíveis para permitir a escolha individual e para irem ao encontro das necessidades de cada cliente;
- b) Sempre que estes horários forem alterados, os clientes, representantes e respetivas famílias serão informados.

Horário	Rotinas
08H00 – 09H00	Levantar e Higiene Pessoal
09H00 – 10H00	Pequeno-almoço
10H00 – 12H00	Execução das tarefas domésticas
12H00 – 13H00	Preparação do almoço
13H00 – 14H00	Almoço
14H00 – 14H30	Arrumar o espaço de alimentação
14H30 – 17H00	Atividades
17H00 – 17H30	Lanche
17H30 – 19H00	Banhos
19H00 – 20H00	Preparação do jantar

Horário	Rotinas
20H00 – 21H00	Jantar
21H00- 21H30	Arrumar o espaço de alimentação
21H30 – 22H30	Sala de Estar
22H30 – 2300	Ceia
23H00	Deitar

8.3. HORÁRIO DAS VISITAS

- a) As visitas decorrem de terça-feira a sexta-feira entre as 16H30 e as 18H00, ao sábado e domingo entre as 14H00 e as 17H00. Não obstante, atendendo ao estado de saúde dos clientes, e outras situações, mediante solicitação de autorização expressa ao Conselho de Administração da Fundação COI, poderão considerar-se, a título excecional, outros períodos de visita;
- b) À Segunda feira não há visitas por motivos de manutenção e limpeza geral, exceto nos casos, em que a segunda-Feira corresponda a dia feriado, situação em que poderão ser realizadas visitas;
- c) Os clientes integrados em atividade profissional ou académica, terão um horário de visitas articulado com o seu horário de trabalho e acordado com a equipa técnica;
- d) As visitas são recebidas pelos clientes na Sala. Contudo, dadas as condições de espaço, o número de visitas terá de ser condicionado em termos de simultaneidade nos termos do **ponto nº 12;**
- e) No dia de anos do cliente, se o representante legal do mesmo quiser organizar uma festa ou levá-lo ao exterior, terá que avisar o Coordenador Técnico da Residência Autónoma com pelo menos dois dias de antecedência;
- f) No período do Natal e Fim de Ano, o cliente tem a opção de passá-lo com familiares ou amigos, assim como a Páscoa e as Férias, ficando no entanto restrito ao consentimento do seu representante legal.

8.4. HORÁRIO DAS ENTRADAS E SAÍDAS DOS CLIENTES

- a) Os clientes podem ausentar-se do estabelecimento entre as 09H00 e as 20H00, salvo os clientes integrados em atividades laborais ou académicas cujos horários serão adaptados às mesmas;
- b) Salvo menção expressa em contrário no termo de responsabilidade, datado e assinado pelo representante legal do cliente, este último pode sair diariamente das instalações (no horário definido na alínea anterior) sempre que o tempo o permita e o mesmo se encontre em condições físicas e mentais para o fazer;
- c) Durante o período de ausência do cliente, este, familiares e/ou representante legal, assumirão total responsabilidade pela generalidade dos acontecimentos que possam ocorrer no exterior, não sendo imputável qualquer responsabilidade à Fundação, relativamente aos mesmos.

9. SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Será assegurado pela Fundação COI, nos dias e em horário a definir com o profissional respectivo.

9.1. CUIDADOS DE SAÚDE

a) No âmbito dos cuidados de saúde, terão de ser respeitados os Direitos do Cliente, bem como os Deveres de quem assume a sua responsabilidade;

Os clientes não terão à sua guarda medicamentos pelo que não é permitido às visitas, familiares ou representante legal do cliente facultarem diretamente quaisquer tipos de medicamentos.

9.2. DIREITOS DO CLIENTE

Direito de usufruir de cuidados de saúde, de acordo com as suas necessidades individuais, prescrição médica e o previsto no seu Plano Individual.

9.3. DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL DO CLIENTE

- a) Tem a responsabilidade de acompanhar o cliente, em deslocações a serviços de saúde/hospital;
- b) Providenciar a prescrição médica devidamente assinada e datada e a posologia dos medicamentos a tomar;
- c) Atualizar a referida prescrição e posologia sempre que se registem alterações;
- d) Providenciar e entregar atempadamente a medicação e outros materiais de enfermagem, solicitados mensalmente, de forma a que nunca falem ao cliente;
- e) Assegurar que o cliente tenha o número necessário de medicamentos para um mês de tomas diárias;
- f) Pagar as despesas efetuadas nos termos do **ponto nº. 9.4. b).**

9.4. FORNECIMENTO DA MEDICAÇÃO

a) A medicação é requisitada mensalmente, de uma só vez, nas quantidades e referências indicadas, de acordo com a prescrição médica e deverá ser entregue no prazo de uma semana após a receção da requisição;

Sempre que se verifique que a medicação requisitada para o mês não é atempadamente entregue pelo representante legal do cliente, nos termos do ponto anterior, e no intuito de salvaguardar o superior interesse do cliente, em especial a sua saúde, a Fundação COI assumirá a aquisição da medicação em falta para o mês, a qual será posteriormente debitada junto com a mensalidade do mês seguinte.

10. AJUDAS TÉCNICAS

- a) O cliente tem ao seu dispor um Banco de Ajudas Técnicas da Fundação COI, se necessitar de alguma ajuda específica, para além das disponíveis na Residência Autônoma, mediante aquisição e/ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda;
- b) Para o efeito, o cliente deve apresentar uma declaração médica que ateste a necessidade de ajuda técnica, e o respetivo tempo de utilização da mesma, tendo de contratualizar com o Banco de Ajudas Técnicas da Fundação COI, no sentido de vir a usufruir desde apoio.

11. EM CASO DE EMERGÊNCIA, DOENÇA OU ACIDENTE

- a) As visitas, os familiares e o Representante Legal do cliente estão impossibilitados de lhe ministrar qualquer tipo de medicação. Os medicamentos só poderão ser administrados após conhecimento do médico assistente, ou do Coordenador Técnico da Residência Autônoma e em conformidade com o prescrito no seu processo individual;
- b) Em caso de doença, os clientes têm direito a permanecer acamados bem como a receber os devidos tratamentos e medicamentos, no âmbito dos serviços de enfermagem geral. Episódios de agravamento do estado de saúde podem resultar no encaminhamento para os serviços hospitalares, cujo período de ausência não permite a ocupação da cama da Fundação COI por outro cliente, nem ocasiona o reembolso da verba correspondente ao período da ausência do cliente hospitalizado, exceptuando-se o previsto na **alínea h) do ponto nº 6.4.** O pagamento mensal terá que ser efetuado normalmente até o cliente regressar, ou até chegar ao Conselho de Administração da Fundação COI um documento de desistência;
- c) Em caso de doença ou acidente, a Fundação COI comunica o sucedido ao Representante Legal do cliente ou a outra pessoa que conste na ficha de inscrição para o efeito, o qual deverá providenciar uma consulta ou deslocação ao hospital;
- d) A Fundação COI salvaguardará os procedimentos considerados urgentes e adequados, ficando as despesas inerentes a cargo do representante legal do cliente, o qual deverá acompanhar o cliente durante o período de hospitalização, caso não o faça, o colaborador acompanhante ficará no hospital até à chegada do responsável e as horas extraordinárias serão debitadas no recibo do mês seguinte;
- e) Se as deslocações previstas na alínea anterior coincidirem com o horário das refeições, poderão as mesmas ser servidas em horário diferenciado, de forma a não prejudicar o cliente.

12. VISITAS

- a) As visitas serão efetuadas de terça-feira a domingo, em dias alternados, sendo que: 3 clientes receberão visitas à terça-feira, quinta-feira e sábado, e 2 clientes à quarta-feira, sexta-feira e domingo;
- b) Cada cliente poderá receber simultaneamente duas visitas;

- c) Ao representante legal de cada cliente será distribuído um cartão com os dias de visita correspondentes.

A inclusão deste ponto no Regulamento Interno prende-se com o intuito de não sobrelotar o espaço, o que poderia perturbar o bem-estar dos clientes e o bom funcionamento dos serviços.

13. NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO

13.1. CONSTITUIÇÃO DA EMENTA

- a) A ementa tipo, relativa a cada uma das refeições, é constituída da seguinte forma:
- **Pequeno-almoço:** pão, manteiga, fiambre, ou queijo, ou doce, leite ou chá, ou leite com cereais;
 - **Almoço:** sopa, carne ou peixe, fruta ou doce;
 - **Lanche:** pão, manteiga, fiambre, ou queijo, ou doce, ou bolo, leite ou chá ou iogurte , ou leite com cereais;
 - **Jantar:** sopa, carne ou peixe, fruta ou doce
 - **Ceia:** bolachas, leite ou chá.
- b) O café e o chocolate farão parte da dieta, de forma condicionada;
- c) Exceções à dieta descrita na **alínea a)**, contemplam refeições extra ementa, assim como refeições a visitas, devendo as mesmas ser solicitadas atempadamente e pagas em separado;
- d) Os alimentos em poder dos clientes, não fornecidos pela Residência Autónoma, ficarão acondicionados em local apropriado, garantindo-se o seu consumo de acordo com a orientação médica ou os desejos do cliente, não se permitindo a sua conservação nos quartos;
- e) As ementas semanais estão afixadas no espaço comum na Residência Autónoma e disponíveis para consulta no sítio <http://fundacao-coi.pt>;
- f) Poderão ser decididas e confeccionadas refeições pelos clientes que tenham capacidade para tal, mediante plano articulado com a equipa técnica;
- g) As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório, salvaguardando-se, o descrito na **alínea c)**.

14. TRANSPORTE

A Fundação COI assegura o transporte nos seguintes casos:

- a) Passeios organizados pela Fundação COI;
Atividades desportivas organizadas pela Fundação COI;
- b) Eventualmente, nas alíneas anteriores, poderá ser debitado o custo do transporte.

15. HIGIENE

15.1. CLIENTES

- a) Serão proporcionados diariamente aos clientes cuidados pessoais de higiene e imagem;
- b) Os clientes devem tomar banho diariamente;

Os clientes que têm problemas de controlo de bexiga ou de controlo fecal são incentivados aos cuidados de higiene regular;

- c) Os clientes poderão levar para a Residência Autónoma os produtos de higiene pessoal que não sejam os de uso corrente na Fundação COI;
- d) A Residência Autónoma fornecerá produtos de higiene corporal, capilar e oral.

16. LIMPEZA DA RESIDÊNCIA AUTÓNOMA

- a) A higiene das instalações será efetuada pelos clientes, com a colaboração dos colaboradores da Residência Autónoma, aos quais incumbirá a limpeza, arrumação e manutenção da ordem, nomeadamente a desinfecção das instalações sanitárias, da sala de convívio, dos quartos e acessos;
- b) A limpeza da Residência Autónoma obedece a planos e procedimentos, que cumprem as normas de higiene adequadas a este tipo de local.

17. ALOJAMENTO

As instalações da Residência Autónoma, compreende:

- a) 1 Quarto individual;
- b) 2 Quartos duplos;
- c) Instalações sanitárias;
- d) Sala de estar e de receção de visitas;
- e) Sala de refeições;
- f) O cliente poderá mudar de quarto sempre que se justifique, por necessidades de gestão e funcionamento da Residência Autónoma. Toda a mudança terá igualmente em conta o Plano Individual do cliente;
- g) Os clientes poderão receber e realizar chamadas telefónicas mediante o respetivo pagamento (pagas em função das faturas acrescidas do respetivo I.V.A.). No entanto, o período de chamadas será estabelecido no **ponto n.º 8.3**. Salvaguarda-se deste horário, comunicações ocasionais de países com diferentes fusos horários.

18. PERTENCES

- a) Os objetos de valor devem ser entregues à guarda do Coordenador Técnico da Residência Autónoma, mediante recibo assinado pelas partes, a fim de serem guardados em cofre próprio, de modo à Fundação COI poder responder pela sua segurança;

- b) Aquando da admissão e da saída da Residência Autônoma, o cliente e/ou o seu Representante Legal devem assinar uma relação dos bens entregues, onde constem todos os objetos pessoais que deram entrada na Residência (roupa, calçado, objetos de valor, medicação, etc.), devendo referir o seu estado de conservação;
 - c) Sempre que o Representante Legal do cliente pretender retirar roupa ou outros objetos constantes na relação referida nos dois pontos anteriores, deve solicitá-lo ao Coordenador Técnico da Residência Autônoma, que a entregará mediante recibo de devolução devidamente assinado;
 - d) O Cliente pode requisitar ao Coordenador Técnico da Residência Autônoma os seus bens pessoais sempre que pretenda;
 - e) Se por qualquer motivo ocorrer a saída do cliente ou rescisão de contrato, será restituído tudo o que, porventura, possa ainda existir do que tenha trazido;
 - f) Os bens e valores que constituem espólio do cliente, se não forem reclamados pelos familiares ou seus representantes legais no prazo de um ano a contar da data de saída do cliente, reverterem a favor da Fundação COI;
 - g) Os clientes podem ter em seu poder quaisquer objetos de uso pessoal, exceto medicamentos e materiais cortantes ou contundentes, não se responsabilizando a Fundação COI por objetos e valores que não estejam confiados à sua guarda;
- No dia da admissão, os clientes devem trazer uma mala (tipo médio) só com a roupa e os produtos de higiene necessários;
- h) Os clientes deverão ter as suas roupas marcadas com iniciais do nome e de acordo com a indicação fornecida pela Fundação COI;
 - i) A Fundação COI assegura o apoio na gestão dos bens financeiros e pertences dos clientes, em especial aos que estão à sua responsabilidade;
 - j) Na Residência Autônoma existe um registo de bens dos clientes que, pela sua natureza, importância ou valor, exijam para uma correta administração, o apoio de um técnico, cujo acesso deve ser previsto em condições de segurança e privacidade;
 - k) O Conselho de Administração da Fundação COI assume na plenitude a tutoria dos clientes, sempre que o tribunal o decida, assim como, a promoverá sempre que haja necessidade comprovada.

19. REGRAS DE ACOMPANHAMENTO DO CLIENTE AO EXTERIOR

- a) Os clientes autônomos poderão sair para o exterior no contexto das suas atividades de rotina diária;
- b) Em deslocações ao exterior e apenas em atividades planeadas pela Residência Autônoma, o acompanhamento do cliente é efetuado por colaboradores escalados ou definidos no Plano de Atividades;

- Em circunstâncias omissas, é o Representante Legal do cliente a assumir o acompanhamento e deslocação ao exterior;
- Os passeios poderão ser gratuitos, ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes/responsáveis, dando o seu consentimento em documento próprio;
- Nos casos de ausência da Residência Autônoma, o cliente e/ou o seu Representante Legal deverão informar o Coordenador Técnico da Residência Autônoma, o qual deverá registar em impresso próprio:
 - O motivo, local e duração da ausência;
 - O nome da pessoa que tomará a responsabilidade do cliente;
 - O estado de saúde do cliente pode ser motivo de impedimento para a sua saída, nomeadamente devido a parecer médico, emitido por meio de declaração.

20. ASSISTÊNCIA ESPIRITUAL

É permitida a assistência espiritual aos clientes, desde que requerida e assegurada pelos mesmos, no respeito pela respetiva devoção religiosa.

21. DESISTÊNCIAS/INTERRUPÇÕES

- a) O Cliente ou seu Representante Legal deve comunicar, em impresso próprio, a desistência/interrupção da frequência da Residência Autônoma no Gabinete de Apoio Geral, com 8 dias úteis de antecedência, excetuando-se o caso de falecimento ou internamento de urgência;
- b) Deve ainda ser apresentado impresso de desistência sempre que se pretenda prescindir dos serviços contratualizados no âmbito do **ponto n.º 6.2.**
- c) A não utilização pelo cliente dos serviços postos à sua disposição, em virtude de internamento hospitalar, férias ou ausência temporária não lhe confere o direito à restituição das quantias já pagas à Fundação, excetuando-se o previsto na **alínea h) do ponto nº 6.4.**
- d) Caso o comportamento do cliente, seja consequência ou não do seu estado de saúde, prejudique o bem-estar dos restantes, perturbando o normal funcionamento da Residência Autônoma, deverá para o efeito ser providenciada a assistência médica para eventual controlo do estado de saúde do cliente;
- e) Se o cliente continuar a perturbar o normal funcionamento da Residência Autônoma, deverá o mesmo ser retirado no prazo de 30 dias, a contar da data de aviso para o efeito.

22. OCORRÊNCIA DE FALECIMENTO

- a) Em caso de falecimento do cliente, a remoção do corpo deve ser feita o mais rapidamente possível, num período máximo de 3 horas, após a emissão da respetiva certidão de óbito pelas entidades competentes;

- b) O Representante Legal do cliente deve optar pela escolha da agência funerária e contactá-la, comunicando ao Coordenador Técnico da Residência Autônoma qual a agência e o contratado com aquela;
- c) Se delegar na Fundação COI essa função, deverá fazê-lo por escrito no ato da admissão, ou posteriormente. Em qualquer um dos casos, as despesas serão sempre asseguradas por parte do representante legal do cliente ou por outros familiares encarregues das suas despesas.

23. DOAÇÕES

O cliente ou familiar poderão, voluntariamente, fazer doações financeiras ou materiais à Fundação COI, ao abrigo da lei do Mecenato. Estes valores constarão no recibo passado em nome de quem o cliente ou seu representante legal indicar, num único donativo ou mensalmente.

24. SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES

- a) As sugestões/reclamações que os clientes ou os seus Representantes Legais entendam como necessárias, deverão ser dirigidas por escrito ao Conselho de Administração da Fundação COI. Só este tem poder de decisão sobre as mesmas;
- b) Os clientes/família poderão sugerir alterações ao Regulamento Interno, opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas, no momento em que o mesmo for revisto;
- c) A Residência Autônoma disponibiliza uma caixa de sugestões onde qualquer cliente e/ou significativo(s) poderá colocar as suas sugestões de melhoria;
- d) A Residência Autônoma disponibiliza aos seus clientes e familiares um livro de reclamações, de acordo com a legislação vigente.

25. TRATAMENTO DE SUGESTÕES OU RECLAMAÇÕES

- a) Quando a sugestão ou reclamação por parte de um cliente e/ou significativo é rececionada pelo Coordenador Técnico da Residência Autônoma, este elabora uma análise da situação e redige um relatório, que encaminha para o Conselho de Administração da Fundação COI;
- b) Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao(s) reclamante(s) sobre o resultado da sua sugestão e/ou reclamação;
- c) O reclamante é informado de todas as fases do processo;
- d) As reclamações registadas fazem parte do processo individual do cliente.

26. SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

- a) Os maus-tratos na Residência Autônoma são inadmissíveis e intoleráveis. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, assim como afetam diretamente a qualidade de vida do cidadão portador de deficiência;
- b) Assim que ocorrer uma situação de maus-tratos o Coordenador Técnico da Residência Autônoma, ou quem dela se aperceber, deverá obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.

26.1. TRATAMENTO DAS SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

a) Colaboradores em relação aos clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos por parte dos colaboradores aos clientes, é levantado um processo de averiguações e consequente procedimento disciplinar, em casos de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação em vigor. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento com justa causa.

b) Entre Clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre clientes, o Coordenador Técnico da Residência Autônoma, ou outro colaborador presente, deverá acalmar, no momento, a situação. Posteriormente, será discutido o incidente em reunião de equipa técnica. Os familiares/Representantes Legais dos clientes serão informados dos acontecimentos e das diligências efetuadas. Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

c) Do cliente para Colaboradores

Em situações de maus-tratos do(s) cliente(s) aos colaboradores, o Coordenador Técnico da Residência Autônoma deve diligenciar no sentido de evitar a continuação dessa situação, e informar a família / Representante Legal do acontecimento, reportando ao Conselho de Administração da situação de maus-tratos.

Se o cliente reiterar esse comportamento, no limite, poderá ser convidado a sair desta Resposta Social.

d) Entre os Familiares/Outros Elementos exteriores à Residência Autônoma e os Clientes

Em situações de abuso de poder, negligência ou maus-tratos entre o cliente e a família/outros elementos exteriores à Residência Autônoma, o Coordenador Técnico da Residência Autônoma ficará encarregue de registar no processo individual do cliente e reportar superiormente, sendo

este facto comunicado às autoridades policiais competentes, em situações devidamente justificáveis.

27. QUEBRA DE CONFIDENCIALIDADE

Toda a informação relativa ao cliente e sua família que seja facultada será de carácter confidencial e apenas utilizada nos serviços técnicos da Fundação COI, que intervêm diretamente no processo individual do cliente. As informações acerca da permanência e estado de saúde do cliente serão sempre transmitidas ao seu Representante Legal ou terceiros, expressamente autorizadas por este. Todos os dados constantes no processo individual estão protegidos nos termos da Lei nº 67/98 e legislação complementar. Em caso de quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual a Fundação COI se rege para diligenciar no sentido de restabelecer a situação, e se for o caso, penalizar o responsável pela situação.

28. ALTERAÇÕES A ESTE REGULAMENTO

- a) Este Regulamento é revisto sempre que se justifique tendo em conta o melhor funcionamento da Residência Autónoma e alterações dos protocolos celebrados com Entidades Oficiais ou alterações da legislação de enquadramento. A Fundação comunicará ao Instituto de Segurança Social as alterações ao Regulamento Interno, conforme o nº 2 do artº 30º do Decreto Lei nº 33/2014, de 4 de março. Quando esta situação ocorrer, os clientes e seus responsáveis serão avisados, no prazo de 30 dias, sobre a matéria a alterar e suas implicações no Contrato de Alojamento e Prestação de Serviços assinado;
- b) Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao Instituto de Segurança Social, I.P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor;
- c) Estas alterações podem concretizar-se por anexos ao presente regulamento;
- d) De acordo com os estatutos da Fundação COI, compete ao Conselho de Administração da mesma aprovar a sua alteração.

29. CASOS OMISSOS

Os casos omissos ao presente regulamento serão analisados e decididos em reunião de Conselho de Administração da Fundação COI.

30. VALORES DE REFERÊNCIA

Os valores de referência constam do anexo ao presente Regulamento e poderão ser alterados, sempre que a base económica da sua organização for também alterada.



31. APROVAÇÃO

Aprovado em reunião do Conselho de Administração da Fundação COI.

07/01/2019

O Conselho de Administração

ANEXO

VALORES DE REFERÊNCIA

A Mensalidade mínima de referência é calculada com base num número mínimo de serviços contratualizados, perfazendo no mínimo 40% do valor da comparticipação "per capita" do agregado familiar.

1 – Mensalidade máxima de referência	1.078,19 €
2 – Cada fotocópias do processo individual do cliente (custo operacional)	0,50 €

07/01/2019

O Conselho de Administração



