

MINUTA DE REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O (*indicar o tipo de estabelecimento ou estrutura prestadora de serviços*) designado por (*indicar a designação do estabelecimento/serviço*), com acordo de cooperação para a resposta social de (*indicar a resposta social*) celebrado com o Centro Distrital de, em .../.../.... ... (*indicar a data de celebração do acordo de cooperação*), pertencente a (*indicar a designação e a natureza jurídica da entidade proprietária*) rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II Legislação Aplicável

Este estabelecimento/estrutura prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no (*indicar a legislação aplicável*)

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 activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais

NORMA IV

Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1. O (*indicar o tipo de estabelecimento ou estrutura prestadora de serviços*) assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - 1.1.
 - 1.2.
 - 1.3.
 - 1.4.
 - 1.5.
2. O (*indicação da designação do estabelecimento e serviço*) realiza ainda as seguintes actividades:
 - 2.1.
 - 2.2.
 - 2.3.
 - 2.4.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V

Condições de Admissão

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

(incluir as condições previstas na legislação/normativos em vigor)

1.
2.
3.
4.

NORMA VI

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1. Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
 - 1.5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário;
 - 1.7. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
 - 1.8. *(outra documentação)*
2. O período de candidatura decorre no seguinte período:
 - 2.1. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte:
 3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues *(indicar o local e o período de admissão de candidaturas quando for caso disso)*
 4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
 5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA VII

Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1.
2.
3.
4.

NORMA VIII

Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. É competente para decidir (*indicar a pessoa ou órgão competente para emitir decisão*)
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de dias.
4. No acto da admissão são devidos os seguintes pagamentos:

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

(Incluir regras relativas a procedimentos no âmbito do acolhimento dos clientes)

NORMA X

Processo Individual do Cliente

(A Instituição deverá organizar processos individuais dos clientes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes)

NORMA XI

Listas de Espera

(Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser referida a forma como o mesmo é comunicado ao cliente, se existe lista de espera e, caso exista, que posição o cliente ocupa)

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. *(Indicação de designação do estabelecimento ou estrutura prestadora de serviços) está sediado em (morada) e as suas instalações são compostas por:.....*
2. *(Caso se trate de um equipamento, descrever sucintamente as áreas que constituem as instalações, com a indicação das zonas reservadas ao pessoal e zonas reservadas aos clientes).*

NORMA XIII
Horários de Funcionamento

(Quando se tratar de um estabelecimento, indicar os horários de funcionamento)

NORMA XIV
Entrada e Saída de Visitas

(Quando se tratar de um estabelecimento, indicar os horários de entrada e saída de visitas, caso se justifique, em função da resposta social)

NORMA XV
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado no seguinte período:, na Secretaria da Instituição.
2. *(indicação de regras/procedimentos relativos a outras actividades/serviços prestados pela Instituição)*

NORMA XVI
Tabela de Participações/Preçário de Mensalidades

1. A tabela de participações familiares foi calculada(o) de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada(o) em local bem visível.

2. 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 Direcção Geral da Acção 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

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;
- 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.

A comparticipação familiar mensal é efectuada 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.

3. *(Indicar as situações e procedimentos aplicáveis em que existirá uma redução da comparticipação familiar)*
4. Em caso de alteração à tabela/preçário em vigor *(indicar a forma de alteração e prazo para o aviso prévio)*

NORMA XVII

Refeições

(Indicar os horários de refeição, regimes de alimentação especial, eventuais turnos e indicar que o mapa semanal das ementas se encontra afixado)

NORMA XVIII

Actividades/Serviços Prestados

(Indicar as regras relacionadas com o funcionamento das actividades/serviços prestados pelo estabelecimento/serviço)

NORMA XIX

Passeios ou Deslocações

(Indicar as eventuais regras relacionadas com a organização de passeios ou deslocações promovidas pelo estabelecimento/serviço)

NORMA XX

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direcção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. *(Indicação do conteúdo funcional do quadro de pessoal)*

NORMA XXI

Direcção Técnica

A Direcção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico, nos termos do *(indicar a legislação específica relativa à resposta social)*, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

NORMA XXII
Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

(indicar os direitos consagrados na legislação específica/normativos relativos a cada resposta social)

NORMA XXIII
Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

(indicar os deveres consagrados na legislação específica/normativos relativos a cada resposta social)

NORMA XXIV
Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

(indicar os direitos consagrados na legislação específica/normativos relativos a cada resposta social)

NORMA XXV
Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

(indicar os deveres consagrados na legislação específica/normativos relativos a cada resposta social)

NORMA XXVI
Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes

(Quando a resposta social implicar o alojamento do cliente deverá ser prevista a forma como o mesmo pode guardar os seus bens pessoais, nos termos da legislação em vigor)

NORMA XXVII

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

(Indicar as situações em que é admitida a interrupção da prestação de cuidados por motivos imputáveis ao cliente, suas consequências bem como prazos para esse efeito)

NORMA XXVIII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXIX

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

(Indicar as situações em que se pode cessar a prestação de serviços por iniciativa do cliente – por denúncia, por morte, suas consequências, bem como prazos para esse efeito)

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Os termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto de *(indicar pessoa/serviço responsável pela gestão do livro de reclamações)* sempre que desejado.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI

Alterações ao Regulamento

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIII

Disposições Complementares

(Regras relativas a outros aspectos imprescindíveis ao adequado funcionamento da resposta social, nomeadamente períodos de encerramento, seguros, e outros)

NORMA XXXIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor em