

UNIDADE RESIDENCIAL VILLA URBANA

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Os nossos valores, a nossa missão...

VISÃO

Ser a entidade de referência na economia social, na inovação das práticas de intervenção e gestão sustentável.

MISSÃO

Somos o parceiro especialista na prestação de serviços de excelência pela diversidade humana. Apoiamos projetos de vida.

VALORES

Autodeterminação

Acreditamos que o cliente tem a capacidade de decidir livremente o seu projeto de vida. Facilitamos o acesso aos recursos necessários para as suas próprias escolhas.

Paixão

Dedicamo-nos aos objetivos a que nos propomos, salvaguardando sempre e em primeiro lugar o interesse superior do cliente, persistindo e reinventando soluções.

Pertença

Dispomos de um serviço humanizado, baseado no respeito pelo próximo, no trabalho em equipa e no desenvolvimento dos nossos colaboradores, numa lógica de responsabilidade individual e de participação de todos.

Capítulo I

Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

A Unidade Residencial (UR) destinada ao alojamento de jovens e adultos com paralisia cerebral, designada por UR Villa Urbana, funcionando em edifício situado na rua D. Francisco de Almeida, nº153, Valbom, Gondomar, pertencente à Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC). Sendo esta uma instituição privada de solidariedade social sem fins lucrativos, o presente serviço resulta do acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, I.P. através do Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 28/07/2004 estando protocoladas neste âmbito 32 vagas

Norma II

Legislação Aplicável

O Lar Residencial é uma resposta social que consiste no alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência e incapacidade que se encontrem impedidas de residir no seu meio familiar e rege-se pelo estipulado em:

- a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b. Portaria 196-A/2015, de um de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c. Portaria n.º 59/2015, de 2 de março - define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e incapacidade, designados por Lar Residencial;
- d. Decreto-Lei n.º 126-A/2021 procede à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.º 99/2011, de 28 de setembro, e Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, introduzindo a comunicação prévia como forma de autorização de funcionamento dos estabelecimentos de apoio social. Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Protocolo de Cooperação em vigor;
- f. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g. Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento de Funcionamento visa:

- a. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Unidade Residencial Villa Urbana;
- c. Promover o exercício dos direitos e deveres de cidadania das pessoas com deficiência, em especial das pessoas com paralisia cerebral e seus representantes legais.

Norma IV

Objetivos da Unidade Residencial

São objetivos fundamentais da Unidade Residencial da Villa Urbana:

- a. Disponibilizar apoio residencial permanente a jovens e adultos com deficiência, com idade igual ou superior a 18 anos;
- b. Promover estratégias de reforço da autoestima, autonomia pessoal e social dos clientes;
- c. Promover condições de bem-estar e qualidade de vida ajustadas às necessidades dos residentes;
- d. Privilegiar a interação com a família e com a comunidade no sentido de promover a integração social.

Norma V

Serviços incluídos no funcionamento da Unidade Residencial

Os seguintes serviços são assegurados pela Unidade Residencial:

1. Realização e concretização de plano individual, onde se inclui o plano individual de necessidades de assistência, com a participação de cliente e/ou responsável legal;
2. Alojamento em regime permanente;
3. Apoio nos cuidados de higiene pessoal;
4. Alimentação e apoio adequado às necessidades dos clientes;
5. Apoio nas atividades da vida diária;
6. Tratamento de roupa;
7. Apoio na administração terapêutica da medicação;
8. Higienização dos diferentes espaços;
9. Apoio na manutenção e limpeza dos produtos de apoio;

A Unidade Residencial realiza ainda as seguintes atividades, de acordo com a disponibilidade do serviço e recursos:

1. Programação mensal de atividades socioculturais;
2. Acompanhamento ao cabeleireiro/barbeiro;
3. Acompanhamento, em caso de ausência ou incapacidade da retaguarda familiar, a serviços de saúde, nomeadamente consultas e exames de diagnóstico (exclui internamentos);
4. Acompanhamento a outros serviços públicos para formalidades relativas ao residente, em caso de ausência de retaguarda familiar (pe. Loja do Cidadão).

Capítulo II

Órgãos e Funções

Norma VI

Órgãos e suas funções na Unidade Residencial

A Unidade Residencial, contempla os seguintes órgãos:

1. São órgãos próprios da Unidade Residencial a Direção Técnica, a Equipa Técnica, a Equipa de Apoio (constituída por Ajudantes de Ação Direta, Auxiliares de Serviços Gerais e Administrativos) e Conselho de Residentes
2. Compete aos órgãos:
 - a. Direção Técnica: funções de planeamento e gestão.
 - b. Equipa Técnica: funções executivas, planificação, organização, desenvolvimento e avaliação dos serviços prestados.
 - c. Equipa de Apoio: funções executivas de prestação de apoio aos clientes e às instalações.
 - d. Conselho de Residentes: funções consultivas e de acompanhamento, sendo anualmente eleitos, pelos residentes, dois representantes.

Norma VII

Apoio de Rede de Voluntariado

Com o objetivo de envolver a sociedade civil na dinamização de ações com os/as clientes, a APPC dinamiza um serviço de voluntariado assente numa construção constante e um enriquecimento mútuo altamente humanizado. Assim, cada voluntário traduz a sua ação num movimento organizado, desenvolvendo um projeto próprio.

As diversas ações solidárias são descritas em perfis de voluntários tendo em vista as necessidades dos nossos clientes e o desencadear de colaborações adequadas.

Capítulo III

Processo de Admissão dos Clientes

Norma VIII

Condições de Admissibilidade

1. São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:
 - a. Possuir diagnóstico de Paralisia Cerebral ou situação neurológica afim, devidamente comprovado por um dos Centros de Reabilitação de Paralisia Cerebral.
 - b. Ter completado 18 anos de idade à data de admissão.
 - c. Ter uma pontuação acima de 31 e 30 pontos nos domínios das Capacidades Cognitivas e Relações Interpessoais respetivamente, na “Becker Work Adjustment Profile”
2. A verificação e a comprovação previstas no número anterior serão realizadas pela equipa técnica com a coordenação da Direção Técnica.

Norma IX

Candidatura

1. Para efeitos de análise da admissibilidade, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha que constitui parte integrante do registo individual de cliente, devendo fazer-se acompanhar dos seguintes documentos:
 - a. Cartão do cidadão / Bilhete de Identidade do cliente
 - b. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente
2. Serão disponibilizadas ao cliente, no momento da candidatura, todas as informações necessárias sobre as condições de seleção e processo de admissão.

Norma X

CrITÉrios de Priorização

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

- a. Condição social desfavorecida, nomeadamente por risco de isolamento social ou de emergência social ou ausência de alternativa residencial digna - 25 pontos;
- b. Condição economicamente desfavorecida, nomeadamente família com baixos recursos económicos - 25 pontos;
- c. Residir, à data de inscrição, nos concelhos da Área Metropolitana do Porto:
 - I. Gondomar ou Porto – 10 pontos;
 - II. Outros concelhos – 6 pontos
- d. Ausência de retaguarda familiar:
 - I. Sem pais ou outra retaguarda familiar – 20 pontos
 - II. Família monoparental com incapacidade – 15 pontos
 - III. Com pais ou outra retaguarda e 1 deles com incapacidade – 10 pontos
 - IV. Família monoparental – 5 pontos

Norma XI

Casais

A UR da Villa Urbana poderá admitir casais, desde que estes se enquadrem nos requisitos definidos na Norma X do presente regulamento e simultaneamente que um dos elementos do casal se enquadre nos critérios de admissão definidos pela Direção da APPC.

Norma XII

Admissão

1. Sempre que existam vagas na Unidade Residencial serão efetuadas novas admissões, sendo reanalisadas todas as inscrições não admitidas anteriormente.
2. Após a publicação de novas vagas, será feita uma avaliação interdisciplinar de todos os candidatos pela Equipa Técnica da UR que deverá elaborar relatório de análise das candidaturas e submeter à decisão da Direção Técnica. Esta decisão deverá ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 30 dias, após o envio de carta ou email de informação do estado da candidatura.
3. Após parecer da Direção Técnica da UR da Villa Urbana, é competente para decidir, a Direção da APPC.
4. No momento de admissão, será solicitado a apresentação da restante documentação necessária do/a cliente e do/a significativo, para preenchimento do seu Processo Individual (Cartão de Cidadão, Boletim de Vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica, assim como outros documentos necessários para cálculo de participações).

Norma XIII

Acolhimento

Após o processo de admissão, o cliente será submetido a um período de experimentação de 3 meses, culminado com uma entrevista em que participam todos os intervenientes do processo (equipa técnica, cliente e/ou responsável legal) para definição do Projeto Individual.

Norma XIV

Seguros

1. O seguro de acidentes pessoais dos residentes é da responsabilidade da APPC
2. O seguro dos objetos, equipamentos e materiais dos quais a APPC é proprietária é da sua responsabilidade.
3. O seguro dos objetos, equipamentos e materiais dos quais a propriedade é do residente são da responsabilidade do mesmo.

Norma XV

Contrato de prestação de serviços

1. Sempre que se proceder à admissão de um cliente será celebrado um contrato de prestação de serviços, por escrito, entre o cliente ou seu representante legal e a Associação do Porto de Paralisia Cerebral (APPC).
2. Se existir uma situação de inadaptação persistente do cliente, é dada a possibilidade de cessação do contrato, sendo o próprio e/ou o responsável legal informado sobre a existência de respostas alternativas, mantendo-se a obrigação de participações familiares devidas pelos meses frequentados.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes, seus familiares/representantes legais, devem manifestar integral adesão. Para o efeito, os/as clientes e/ou seus/uas representantes legais, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar o contrato de prestação de serviços, e respetivo termo de consonância.

4. Sempre que o cliente não possa assinar o termo de consonância do Regulamento Interno bem como o referido contrato, por quaisquer razões de impedimento de ordem física, psíquica ou outra, serão os mesmos assinados por familiar ou pessoa que tenha assumido a responsabilidade de representação do cliente.

Norma XVI

Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente via e-mail ou mensagens escritas, para a morada eletrónica ou números de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se validas entre as partes. Na impossibilidade, são comunicados via correio.
2. É da exclusiva responsabilidade do próprio ou dos responsáveis legais a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

Capítulo IV

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XVII

Instalações

1. A Unidade Residencial da Villa Urbana tem capacidade para alojar 36 residentes em simultâneo.
2. O espaço físico da UR da Villa Urbana, engloba:
 - a. Catorze apartamentos divididos por dois pisos
 - b. Duas salas para pessoal de apoio aos residentes.
3. Os 14 apartamentos acima referidos dividem-se da seguinte forma:
 - a. Piso 00:
 - I. Dois apartamentos com um quarto para duas pessoas
 - II. Dois apartamentos com dois quartos para três pessoas
 - III. Dois apartamentos com três quartos para três pessoas
 - b. Piso 01:
 - I. Quatro apartamentos com um quarto para duas pessoas
 - II. Dois apartamentos com dois quartos para três pessoas
 - III. Dois apartamentos com três quartos para três pessoas.
4. As pessoas residentes na Unidade Residencial podem ainda utilizar outros espaços existentes na Villa Urbana, desde que essa utilização esteja devidamente enquadrada dentro do plano de atividades do equipamento. Incluem-se aqui a utilização da piscina, ginásio, refeitório, sala de formação e de convívio, e espaço público de Internet.

Norma XVIII

Infraestruturas dos apartamentos

Todos os apartamentos possuem:

- a. Sala de estar com "kitchenette"
- b. 1 Casa de banho por cada quarto
- c. A "kitchenette" é constituída por:
- d. Placa de fogão
- e. Micro-ondas
- f. Frigorífico
- g. Balcão com banca de lavagem

- h. Armários e gavetas
- i. Mobiliário em cada apartamento
- j. Cama com colchão para cada residente
- k. Mesa e cadeiras em cada sala de estar
- l. Armários embutidos (roupeiros) e 1 cadeira em cada quarto
- m. Os apartamentos possuem as seguintes infra estruturas:
- n. Telefone
- o. Televisão por cabo
- p. Ar condicionado
- q. Acesso à Internet
- r. Entrada para máquina de lavar louça
- s. Porta de entrada no apartamento com trinco elétrico, de abertura com cartão de aproximação, e/ou ondas rádio, e/ou chave.
- t. Detetores de incêndio
- u. Alarme para solicitar auxílio

Norma XIX

Horários de funcionamento

1. A Unidade Residencial funciona todo o ano e dispõe de equipas de profissionais que asseguram o funcionamento 24h por dia.
2. Os residentes poderão utilizar o espaço da Unidade Residencial em dias úteis, nas seguintes situações:
 - a. Doença que não requeira internamento em unidade de saúde ou outra unidade especializada.
 - b. Dias livres resultantes do encerramento do local de atividade ocupacional habitual (emprego, estabelecimento de ensino, centros de atividades de ocupação, etc.), folgas ou férias do residente.
3. Nos casos definidos no ponto 2 desta Norma estão incluídos todos os serviços referidos na Norma V, acrescido do serviço de refeição almoço e lanche.

Norma XX

Visitas

Não existe um horário de visitas pré-estabelecido, estando sujeitas a comunicação prévia por parte do residente à Equipa Técnica de acompanhamento.

Norma XXI

Pagamento da participação mensal

1. O pagamento da participação mensal é efetuado no início de cada mês, até ao dia 10, sendo objeto de agravamento em 20% se não for efetuado até ao fim do mês em questão; a reincidência desta situação por dois meses seguidos e sem qualquer contacto/informação por parte do agregado familiar, implicará a rescisão do contrato de prestação de serviço;
2. Havendo dificuldades no pagamento dentro do prazo estipulado, o cliente/ famílias deverão contactar a Direção da APPC, que decidirá face a cada situação concreta.
3. Nos casos em que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais que um residente do mesmo agregado familiar, a participação referente ao segundo e a cada um dos restantes será reduzida em 20%.
4. No caso de frequência da valência Centro de Atividades para a Capacitação e Inclusão da APPC, a participação familiar apenas é devida na valência residencial, até ao limite de 80% sobre o rendimento per capita do agregado familiar.

5. O pagamento da comparticipação mensal familiar poderá ser efetuado das seguintes formas:
- Transferência bancária para o IBAN: PT50 0035 0091 00012311530 25. Deve ser mencionado no momento da transferência o número de identificação do/a cliente;
 - Cheque à ordem de Associação do Porto de Paralisia Cerebral;
 - Numerário ou utilizando o terminal de pagamento automático, pessoalmente em qualquer uma das tesourarias da APPC.

Norma XXII

Cálculo da comparticipação

- A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços é determinada de forma proporcional per capita do cliente, de acordo com a Tabela das Comparticipações familiares que é fixada anualmente e faz parte integrante deste regulamento como anexo I.
- Na base da elaboração da tabela de comparticipações da APPC aplica-se a seguinte fórmula:

Fórmula: $RPC = R - D / 12N$

Sendo que:

- RPC: rendimento per capita;
R: rendimento anual líquido do agregado familiar;
D: despesas fixas anuais;
N: número de elementos do agregado familiar.

Norma XXIII

Conceito Agregado Familiar

Para além do cliente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculos de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- Cônjuge ou pessoa em união de facto;
- Parentes e afins maiores na linha reta e na linha colateral até ao terceiro grau;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Norma XXIV

Rendimento do agregado familiar

- Para efeitos de determinação do rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:
 - Do trabalho dependente;
 - Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - De pensões;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - Prediais;
 - De capitais;
 - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar considera-se os rendimentos anuais ou anualizados
3. Para efeitos de agregado familiar e segundo a legislação em vigor é apenas considerado o cliente, que frequenta resposta social definitiva.

Norma XXV

Despesas fixas do agregado familiar

Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

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

Norma XXVI

Revisão da Participação Familiar

1. A participação familiar é objeto de revisão anual.
2. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, serão feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, podendo a APPC determinar a participação familiar de acordo com os rendimentos presumidos;
3. Sendo as mensalidades calculadas em função dos rendimentos familiares, implica, por parte das famílias, o maior rigor na sua declaração. A Direção reserva-se o direito de poder vir a proceder a averiguações e, em caso de falsas declarações, atribuir sanções que podem conduzir à anulação da inscrição e/ou frequência da valência.

Norma XXVII

Redução da Participação Familiar

Em caso de ausência do cliente por um período superior a 15 dias consecutivos, devidamente fundamentada, será feita uma redução de 20% do valor da participação mensal.

Norma XXVIII

Tabela para apuramento da participação familiar

1. A tabela encontra-se no anexo I do presente regulamento, sendo revista anualmente.
2. Sempre que haja alteração os/as clientes ou responsáveis legais serão avisados por escrito, com 30 dias de antecedência

Norma XXIX

Clientes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos clientes que não estão abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da participação do cliente e/ou familiar até ao valor correspondente ao custo médio por cliente, registado no ano transato e conforme anexo I do presente regulamento

Norma XXX

Inscrição/ Renovação da Inscrição

1. Todos os clientes devem efetuar a inscrição ou renovação da inscrição sendo que o valor será fixado anualmente pela Direção da APPC (anexa a este regulamento).

2. A renovação da inscrição anual, que se destina ao pagamento de despesas inerentes ao seguro de acidentes pessoais contratualizado para todos os clientes, abrangendo todas as atividades, só pode ser efetuada desde que não existam participações familiares em atraso.

Norma XXXI

Refeições

1. São fornecidas as seguintes refeições: Pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.
2. Os horários das refeições são:
 - a. Pequeno-almoço: das 7h50 às 10h00 (aos fins-de-semana, até às 11h00)
 - b. Almoço: das 12h00 às 14h00
 - c. Lanche: entre as 16h00 às 17h30
 - d. Jantar: entre as 19h00 e 21h00
3. Estão também disponíveis máquinas de venda automática, de produtos alimentares para consumo próprio;
4. As ementas serão afixadas e entregues aos clientes, semanalmente.
5. Desde que comprovadas por declaração médica, podem ser fornecidas dietas.

Norma XXXII

Medicação e procedimentos de saúde

1. Só será administrada medicação sob prescrição médica e que não necessite de profissionais devidamente qualificados para a sua administração.
2. A Unidade Residencial tem implementado um procedimento interno de distribuição/aquisição de medicação. O cliente ou responsável legal é livre de adquirir a medicação em qualquer farmácia, respeitando o procedimento de distribuição da medicação implementado, sendo este explicado pela equipa técnica da Unidade Residencial no momento da admissão.
3. A Unidade Residencial, em caso de emergência ou em casos de necessidade, ativa o serviço de emergência médica que dará as respetivas indicações e respetivo encaminhamento em caso de necessidade ao hospital de referência ou outro que entendam conveniente.
4. Não são realizados pela Unidade Residencial, atos médicos ou de enfermagem.

Norma XXXIII

Situação de doença

1. Em caso de doença infectocontagiosa do residente, que possa por em causa a saúde dos demais utilizadores dos serviços da Villa Urbana, a APPC reserva-se o direito de averiguar através dos serviços competentes se a situação de saúde permite a estadia do residente na Unidade Residencial.
2. Noutras situações de doença que não acarretem riscos para outros clientes, o residente poderá permanecer na sua casa, durante o período de convalescença.

Norma XXXIV

Objetos pessoais e de valor

A APPC não se responsabiliza por objetos pessoais e de valor que o cliente possa utilizar na Unidade Residencial. A APPC disponibiliza um cofre individual para a guarda de valores de pequeno volume. O depósito e manuseamento dos valores colocados no cofre, está sujeito a registo em documento próprio para o efeito.

Norma XXXV

Saídas

1. As saídas noturnas ou diurnas do residente, não enquadradas em plano de atividades da Unidade Residencial, devem ser previamente comunicadas à Equipa Técnica de acompanhamento, indicando a hora prevista de saída e de chegada.
2. Neste caso, por motivos de organização do serviço, poderá não ser possível prestar os serviços constantes norma V deste regulamento nos termos habituais, sendo tal facto comunicado ao cliente ou responsável legal
3. Os acertos necessários para a prestação dos serviços em condições excecionais, serão sempre combinados com os clientes ou seus representantes legais.

Norma XXXVI

Formas de atuação em caso de emergência

1. A instituição dispõe de um plano de emergência, afixado em locais visíveis dentro das instalações.
2. Em todas as áreas comuns e em todas as divisões de todos os apartamentos estão equipados com dispositivos de deteção de incêndios.
3. Na porta de entrada de cada apartamento, existem sinalizadores visuais que permitem uma localização rápida da zona de ativação do alarme.
4. O plano de emergência inclui os seguintes elementos:
 - a. Instruções escritas de segurança;
 - b. Plano de evacuação
 - c. Planta de emergência
 - d. Organização de segurança
 - e. Formação e treino de pessoal,
5. Os meios materiais e humanos disponíveis, durante o período de funcionamento do estabelecimento, permitem a execução das seguintes missões
 - a. Detetar de imediato uma situação de emergência
 - b. Localizar a zona sinistrada
 - c. Dar o alarme
 - d. Alertar os serviços exteriores de socorro
 - e. Coordenar as operações de evacuação
 - f. Iniciar de imediato as operações de combate ao sinistro
 - g. Encaminhar os socorros exteriores para a zona sinistrada

Norma XXXVII

Alterações às infraestruturas

A realização de obras no interior das casas requer, em qualquer circunstância, a autorização prévia da Direção da APPC

Norma XXXVIII

Utilização dos espaços individuais e coletivos

1. A realização de atividades festivas ou reuniões deverá ser comunicada e autorizada pela Equipa Técnica de acompanhamento, incluindo a participação de não residentes na “Villa Urbana” nessas atividades.
2. Os espaços comuns a outros serviços da “Villa Urbana” devem ser por todos preservados, não depositando lixo em locais desapropriados.
3. No interior dos apartamentos qualquer objeto, material ou equipamento deve salvaguardar a segurança das instalações e a segurança pessoal dos residentes.
4. A utilização de aparelhos recetores de rádio, televisão, sistemas de leitura e/ou gravação de suportes digitais ou analógicos de música e de dados ou por aparelhos similares deve

- ser realizada no cumprimento do legalmente estipulado e sem incomodar os outros clientes.
5. É possível a utilização de outros aparelhos de aquecimento para além dos disponíveis no interior dos apartamentos desde que previamente autorizado pela Direção Técnica e de serviços da Unidade residencial,
 6. O consumo de tabaco não é permitido no interior dos apartamentos e só é permitido nos espaços autorizados, sendo dever de todos zelar pelas melhores condições ambientais nos apartamentos.

Capítulo V

Direitos e Deveres

Norma XXXIX

Direitos da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes direitos:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e. 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.

Norma XL

Deveres da Instituição

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem ainda os seguintes deveres:

- a. Respeito pela individualidade dos(as) clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um(a) e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o(a) cliente;
- g. Manter os processos dos(as) clientes atualizados;
- h. Fornecer informação relevante dos(as) clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos(as) utentes/clientes;

- j. Garantir um funcionamento com base em princípios humanizados, respeito pela integridade, dignidade, privacidade e liberdade individual das pessoas com deficiência.
- k. Prestar à família toda a informação relevante sobre o cliente, pelos canais estabelecidos;
- l. Dispor de livro de reclamações

A APPC tem definida uma Política de Ética e uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, que acompanham todas as atividades direta e indiretamente desenvolvidas pelos/as profissionais, voluntários/as e estagiários/as da APPC.

Norma XLI

Direitos dos Clientes

- a. O cliente tem o direito de ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião;
- b. O cliente não deve ser sujeito a interferências na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem sofrer ataques à sua honra e reputação;
- c. O cliente tem o direito à confidencialidade de todos os seus dados pessoais e ao respeito pela sua individualidade.
- d. O cliente tem o direito de exprimir a sua opinião, dar sugestões/reclamações sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
- e. O cliente tem o direito de usufruir das atividades que a instituição promove;
- f. O cliente tem o direito a condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades;
- g. O cliente tem o direito de contactar sempre que deseje, os responsáveis pela instituição;
- h. O cliente e os seus responsáveis legais (quando aplicável), têm o direito de participar na definição do seu processo individual de reabilitação, habilitação, educação/formação ou inclusão social;
- i. O cliente tem o direito de exigir o efetivo cumprimento dos serviços pretendidos;
- j. O cliente tem o direito de conhecer o funcionamento e as normas que regulam o serviço que frequenta.

A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo II.

Norma XLII

Deveres dos Clientes

- a. O cliente deve zelar pelo seu bom estado de saúde, físico e mental;
- b. O cliente deve respeitar os direitos dos outros clientes e colaboradores;
- c. O cliente deve colaborar ativamente com os colaboradores da instituição;
- d. Do cliente espera-se uma participação efetiva no seu processo individual de inclusão, educação/formação ou reabilitação.
- e. O cliente deve preservar o bom nome da instituição;
- f. O cliente deve conhecer e cumprir as normas de funcionamento da instituição;
- g. O cliente deve preservar o material, equipamento e instalações da instituição;
- h. O cliente deve compartilhar dos custos dos serviços prestados, quando aplicável;
- i. Do cliente deseja-se a boa colaboração para a redução de gastos desnecessários;
- j. O cliente deve utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas.

A APPC tem definida uma Carta dos Direitos e Deveres dos/as clientes, em linguagem simples, que faz parte integrante deste regulamento como anexo III.

Capítulo VI
Norma XLIII
Disposições finais

1. As dúvidas e casos omissos do presente regulamento, serão resolvidas pela Direção;
2. Os clientes e suas famílias deverão apresentar as suas sugestões e/ou reclamações, bem como qualquer pedido de reunião, indicando neste caso o motivo;
3. Em situação de conduta imprópria quer do cliente, quer de visitas ou convidados dos clientes, a Direção da APPC reserva-se o direito de recorrer à suspensão temporária do cliente, podendo chegar à não renovação da inscrição para estadia ou à anulação da mesma;
4. Das alterações ao regulamento serão sempre informados o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, os/as clientes e representantes legais, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato que a estes assiste.
5. Este regulamento, entra em vigor a 01 de dezembro de 2023 e foi aprovado pela Direção da APPC.

Porto, 23 de novembro de 2023
A Direção

--- Assinado no original ----

ANEXO I

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES UNIDADE RESIDENCIAL VILLA URBANA

2024

Escalões de rendimento	Escalões de capitação	% a aplicar	Comparticipação a pagar
1º Até 50% smn	até 380,00 €	74,00%	até 281,20 €
2º De 50% a 70%	de a 380,01 € 532,00 €	75,50%	de a 286,91 € 401,66 €
3º De 70% a 100%	de a 532,01 € 760,00 €	77,00%	de a 409,65 € 585,20 €
4º De 100% a 150%	de a 760,01 € 1 140,00 €	78,50%	de a 596,61 € 894,90 €
5º Mais de 150%	1 140,01 €	80,00%	de a custo 912,01 € médio real utente

Obs: smn (salário mínimo nacional) 760€.

A comparticipação familiar não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior (conforme contas 2022 e taxa de inflação resulta o valor de 1.936,20€).

O valor de inscrição/seguro anual é de 50€.

O valor de renovação/seguro anual é de 10€.

ANEXO II



CARTA DOS DIREITOS E DEVERES

Eu posso e devo:

1. dar as minhas opiniões e os outros vão ouvir-me.
2. fazer as minhas escolhas e os outros vão compreender-me.
3. pensar sobre a minha vida, decidir sobre ela e os outros vão apoiar-me.
4. confiar que todos vão guardar as informações que me dizem respeito.
5. ajudar a APPC elogiando, sugerindo ou reclamando.
6. participar nas atividades, da APPC, que escolho.
7. decidir o que quero fazer.
8. falar com quem eu quiser na APPC.
9. pedir ajuda para as coisas que não consigo fazer sozinho.
10. tratar bem de mim.
11. exigir boas condições de higiene e segurança nas instalações.
12. ter cuidado com o material, os equipamentos e com as instalações.
13. cumprir as regras que ajudo a definir.
14. saber o que a APPC faz e quer fazer.
15. ouvir, compreender e apoiar os outros.
16. defender a APPC.
17. pagar o que está combinado pelos serviços que tenho na APPC.
18. ajudar a APPC a não desperdiçar.
19. viver uma vida feliz.

