

## UNIDADE RESIDENCIAL DA VILLA URBANA (UNIDADE ORGÂNICA GONDOMAR)

---

### 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**

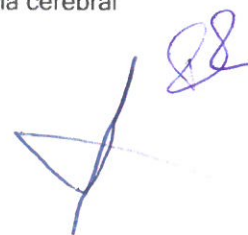
Dedicamo-nos aos objetivos a que nos propomos, salvaguardando sempre e em primeiro lugar o interesse superior do cliente, persistindo e reinventando soluções.

##### **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.

##### **Compromisso**

Privilegiamos relações de confiança e com base na iniciativa, inovação e criatividade. Sustentamos a melhoria contínua da APPC.



## **Capítulo I** **Disposições Gerais**

### **Norma I** **Âmbito de Aplicação**

A Unidade Residencial (UR) destinada ao alojamento definitivo de jovens e adultos com paralisia cerebral, designada por UR Villa Urbana, funcionando num 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.

### **Norma II** **Legislação Aplicável**

De acordo com o previsto no Despacho Normativo nº 28/2006 de 3 de Maio da Secretaria de Estado da Segurança Social e Portaria n.º 59/2015 de 2 de março.

### **Norma III** **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento de Funcionamento, visa:

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

### **Norma IV** **Objetivos da Unidade Residencial**

São objetivos fundamentais da Unidade Residencial da Villa Urbana:

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

### **Norma V** **Serviços prestados e atividades desenvolvidas**

A Unidade Residencial assegura a prestação dos seguintes serviços:

1. Higiene Pessoal
2. Refeições: de 2ª a 6ª feira: pequeno-almoço e jantar e aos sábados, domingos e feriados: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar.
3. Vestir e Despir
4. Apoio à alimentação
5. Mobilidade funcional (mover-se de um lado para outro na residência ou nos espaços e serviços da Villa Urbana, transferências, etc.)
6. Apoio na utilização e limpeza de tecnologias de apoio/produtos de apoio
7. Acompanhamento de retaguarda noturno
8. Higiene das instalações
9. Serviço de lavandaria semanal: roupa de cama, toalhas e roupa pessoal





**10. Serviço de receção de mensagens (24 horas por dia)**

A Unidade Residencial realiza ainda as seguintes atividades:

1. Programação de atividades ao fim-de-semana e datas festivas
2. Acompanhamento ao cabeleireiro/barbeiro
3. Acompanhamento a serviços de saúde (exclui internamentos)
4. Acompanhamento a outros serviços públicos para formalidades relativas ao residente (pe. Loja do cidadão)

**Norma VI**

**Serviços não incluídos no funcionamento da Unidade Residencial**

1. Apoio na preparação de refeições no apartamento
2. Mobilidade na comunidade (p.e. acompanhamento nos transportes públicos ou na rua)
3. Apoio e acompanhamento em compras
4. Aquisição de objetos pessoais
5. Serviços médicos, de enfermagem e de reabilitação física ou funcional

**Capítulo II  
Órgãos e Funções**

**Norma VII**

**Órgãos e funções da valência UR**

A Unidade Residencial da Villa Urbana, contempla os seguintes órgãos:

1. São órgãos próprios da Unidade Residencial o Diretor Técnico, a Equipa Técnica e a Comissão de Residentes.
2. Compete aos órgãos:
  - a. Diretor Técnico: desempenhar funções de planeamento e gestão.
  - b. Coordenador e Equipa Técnica: funções executivas, planificação, organização, desenvolvimento e avaliação dos serviços prestados.
  - c. Comissão de Residentes: funções consultivas e de acompanhamento.

**Norma VIII**

**Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal desta instituição, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, Equipa Técnica, Auxiliares da Ação Direta e Voluntários), definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

**Norma IX**

**Apoio de Rede de Voluntariado**

Com o objetivo de envolver a sociedade civil na dinamização de ações com os nossos 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, o mais adequado possível.



### **Capítulo III** **Processo de Admissão dos Clientes**

#### **Norma X** **Condições de Admissibilidade**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Possuir diagnóstico de Paralisia Cerebral ou situação neurológica afim, devidamente comprovado por um dos Centros de Reabilitação de Paralisia Cerebral.
2. Ter completado 18 anos de idade à data de admissão.
3. Ter uma pontuação acima de 31 e 30 pontos nos domínios das Capacidades Cognitivas e Relações Interpessoais respetivamente, na “Becker Work Adjustment Profile”
4. A verificação e a comprovação previstas no número anterior serão realizadas pela equipa técnica com a coordenação do Diretor Técnico.

#### **Norma XI** **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 XII** **CrITÉrios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos clientes:

1. Residir, à data de inscrição, nos concelhos da Área Metropolitana do Porto:  
Gondomar - 10 pontos; Porto - 10 pontos; Outros concelhos - 6 pontos
2. Ser associado da APPC - 1 ponto para cada ano acima dos 7 de antiguidade
3. Ausência de retaguarda familiar:  
Sem pais - 20 pontos  
Família monoparental com incapacidade - 15 pontos  
Com pais e 1 deles com incapacidade - 10 pontos  
Família monoparental - 5 pontos

#### **Norma XIII** **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 XIV** **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 do



diretor técnico e de serviço. Esta decisão deverá ser comunicada ao cliente no prazo máximo de 30 dias, após o envio de carta de informação do estado da candidatura.

3. Após parecer do Diretor Técnico da UR da Villa Urbana, é competente para decidir, a Direção da APPC.

4. No momento de admissão será solicitado ao cliente a entrega da documentação necessária do cliente e do representante legal, para preenchimento do seu processo individual (Cartão do cidadão / Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão Nacional de Saúde; Cartão de Beneficiário da Segurança Social, Boletim de Vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica, comprovativo de rendimentos, declaração assinada em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo do cliente).

#### Norma XV

##### Acolhimento de Novos Clientes

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 responsável legal) para definição do Projeto Individual.

#### Norma XVI

##### 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 residente.

#### Norma XVII

##### Contrato

Sempre que se proceder à admissão de um cliente será celebrado um contrato, por escrito, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade prestadora do serviço.

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.

#### Capítulo IV

##### Instalações e Regras de Funcionamento

#### Norma XVIII

##### 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:  
Dois apartamentos com um quarto para duas pessoas  
Dois apartamentos com dois quartos para três pessoas  
Dois apartamentos com três quartos para três pessoas
  - b. Piso 01:  
Quatro apartamentos com um quarto para duas pessoas



Dois apartamentos com dois quartos para três pessoas

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 XIX

##### Infra estruturas dos apartamentos

1. Todos os apartamentos possuem:
  - a. Sala de estar com "*kitchenette*"
  - b. 1 Casa de banho por cada quarto
2. A "*kitchenette*" é constituída por:
  - a. Placa de fogão
  - b. Micro-ondas
  - c. Frigorífico
  - d. Balcão com banca de lavagem
  - e. Armários e gavetas
3. Mobiliário em cada apartamento
  - a. Cama com colchão para cada residente
  - b. Mesa e cadeiras em cada sala de estar
  - c. Armários embutidos (roupheiros) e 1 cadeira em cada quarto
4. Os apartamentos possuem as seguintes infra estruturas:
  - a. Telefone
  - b. Televisão por cabo
  - c. Ar condicionado
  - d. Acesso à Internet
  - e. Entrada para máquina de lavar louça
  - f. Porta de entrada no apartamento com trinco elétrico, de abertura com cartão de aproximação, e/ou ondas rádio, e/ou chave.
  - g. Detetores de incêndio
  - h. Alarme para solicitar auxílio

#### Norma XX

##### Horários de funcionamento

1. A Unidade Residencial funciona 365 dias por ano.
2. Horário de funcionamento

2ª Feira	00:00-09:00 e das 17:15-24:00
3ª Feira	00:00-09:00 e das 17:15-24:00
4ª Feira	00:00-09:00 e das 17:15-24:00
5ª Feira	00:00-09:00 e das 17:15-24:00
6ª Feira	00:00-09:00 e das 17:15-24:00
Sábado	00:00-24:00
Domingo	00:00-24:00
Feriados	00:00-24:00
3. Os residentes poderão utilizar o espaço da Unidade Residencial fora do horário de funcionamento definido no ponto 2, 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.

4. Nos casos definidos no ponto 3 desta Norma estão incluídos todos os serviços referidos na Norma V, acrescido do serviço de refeição almoço e lanche.

#### Norma XXI

##### Visitas

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

#### Norma XXII

##### Pagamento da comparticipação mensal

1. O pagamento da comparticipação 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, as 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 comparticipação referente ao segundo e a cada um dos restantes será reduzida em 20%.
4. No caso de frequência da valência Centro de Atividades de Ocupação da APPC, a comparticipação familiar apenas é devida na valência residencial.
5. O pagamento da comparticipação mensal familiar poderá ser efetuado das seguintes formas:
  - a. Transferência bancária para o NIB: 003500910001231153025. Deve ser mencionado no momento da transferência o número de identificação do cliente;
  - b. Cheque à ordem de Associação do Porto de Paralisia Cerebral;
  - c. Numerário ou através da utilização do terminal de pagamento automático (pessoalmente numa das tesourarias da APPC).

#### Norma XXIII

##### Cálculo da comparticipação

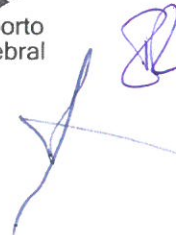
1. Em função da necessidade de cobertura dos custos, e no pressuposto de que o Estado assume uma percentagem dos mesmos, o residente ou as famílias comparticiparão, por seu lado, de uma forma mensal e proporcional ao rendimento do agregado familiar, segundo a Orientação Normativa nº 4 de 2 de Dezembro de 2014 da Direção Geral da Segurança Social do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, que regulamenta as comparticipações familiares devidas pela Utilização de Serviços e Equipamentos Sociais das I.P.S.S.
2. A comparticipação é fixada em 80% do rendimento *per capita* do agregado familiar, com o limite máximo de 80% de 1,5 vezes o Salário Mínimo Nacional e com o limite mínimo de 80% dos subsídios anuais determinados pelo Sistema de *Segurança Social*.
3. A base da elaboração da tabela de comparticipações da APPC, segue as orientações do Instituto de Segurança Social, aplicando-se a fórmula em vigor.

$$R = \frac{RF - D}{12 * N}$$

Sendo que:

R = rendimento *per capita*

RF = rendimento anual ilíquido do agregado familiar



D = despesas fixas anuais

N = número de elementos do agregado familiar

4. O valor do rendimento anual ilíquido do agregado familiar é o que resulta da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
5. Consideram-se despesas fixas anuais do agregado familiar:
  - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b. O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria permanente;
  - c. O valor anual pago relativo às mensalidades URD;
  - d. Os encargos médios mensais com transportes públicos;
  - e. As despesas com a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
  - f. É estabelecido como limite máximo das despesas fixas a que se referem os pontos 5.b. a 5.d, o montante de 12 vezes a remuneração mínima mensal. A prova destas despesas é feita mediante a apresentação de documentos comprovativos do ano anterior;
  - g. Consideram-se elementos do agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum;
6. A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação até ao último dia útil do mês de Junho de cada ano, de documentos comprovativos dos rendimentos auferidos no ano anterior adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
7. Sempre que, através de uma análise sócio económica cuidada dos rendimentos do próprio ou os do agregado familiar, se conclua pela especial onerosidade do encargo com a comparticipação financeira, pode ser reduzido o seu valor ou suspenso temporariamente o seu pagamento.
8. 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 comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos;
9. 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.
10. Em caso de ausência do cliente por um período igual ou superior a 22 dias úteis consecutivos, devidamente justificado, será feita uma redução de 50% do valor da comparticipação mensal.
11. Em caso de alteração à tabela em vigor, os clientes ou responsáveis legais serão avisados por escrito, com 30 dias de antecedência

#### Norma XXIV

##### **Serviços incluídos na comparticipação mensal**

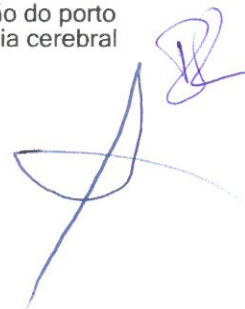
1. Não são cobradas despesas referentes ao consumo de água, eletricidade, acesso à Internet e acesso a televisão por cabo.
2. A realização de chamadas telefónicas será cobrada mensalmente ao residente.

#### Norma XXV

##### **Refeições**

1. Os seguintes serviços, poderão ser assegurados: Pequeno-almoço/ Almoço/ Lanche/ 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 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 XXVI

##### **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 (p.e. injetáveis).
- 2. Poderão ser efetuados procedimentos de saúde para os quais não sejam necessários profissionais de saúde devidamente qualificados.

#### Norma XXVII

##### **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 XXVIII

##### **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 o cofre para a guarda de valores de pequeno volume, mediante preenchimento do documento "Guarda de valores".

#### Norma XXIX

##### **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 na Norma V deste regulamento nos termos habituais, sendo tal facto comunicado ao cliente.
- 3. Os acertos necessários para a prestação dos serviços em condições excecionais, serão sempre combinados com os clientes ou seus representantes legais.

#### Norma XXX

##### **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 XXXI

##### **Alterações às infra estruturas**

A realização de obras no interior das casas requer em qualquer circunstância a autorização prévia da Direção da Villa Urbana.

#### Norma XXXII

##### **Utilização dos espaços individuais e coletivos**

- a. 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 de Valbom” nessas atividades.
- b. Os espaços comuns a outros serviços da “Villa Urbana de Valbom” devem ser por todos preservados, não depositando lixo em locais desapropriados.
- c. No interior dos apartamentos qualquer objeto, material ou equipamento deve salvaguardar a segurança das instalações e a segurança pessoal dos residentes.
- d. 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.
- e. 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,
- f. 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 XXXI

##### **Direitos da Instituição**

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

- a. A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c. Receber o pagamento dos serviços prestados, nos prazos fixados.





**Norma XXXII**  
**Deveres da Instituição**

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

- a. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- b. Garantir a prestação dos serviços atempadamente;
- c. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- d. Possuir livro de reclamações.

**Norma XXXIII**  
**Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

- a. Ser respeitado na sua maneira de ser e de estar, na liberdade de pensamento, consciência e religião, bem como os seus objetos pessoais;
- b. Não 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. Exigir o efetivo cumprimento dos serviços pretendidos;
- d. Usufruir das atividades que a instituição promove, desde que reúna as condições necessárias à sua participação;
- e. Exigir da Instituição condições de salubridade, higiene e segurança no desenvolvimento das atividades;
- f. Contactar sempre que se julgue conveniente, os responsáveis da instituição;
- g. Participar o próprio e/ou o responsável legal na definição do seu plano individual;
- h. Expressar a sua opinião, dar sugestões sobre o funcionamento do serviço e tomar decisões, desde que não colidam com os valores institucionais;
- i. Obter a confidencialidade relativamente aos seus dados pessoais.
- j. Conhecer o presente regulamento, bem como o regimento disciplinar do serviço.

**Norma XXXIV**  
**Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

- g. Respeitar os colegas e funcionários da instituição, não os agredindo física, verbal ou moralmente;
- h. Preservar o bom nome da instituição;
- i. Cumprir as normas de funcionamento deste serviço, contidas no presente regulamento;
- j. Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- k. Utilizar os espaços da unidade residencial apenas com o propósito habitacional.
- l. Preservar o material, equipamento e instalações da instituição;
- m. O usufruto dos espaços que utiliza na Unidade Residencial é exclusivo do cliente, e esta fruição não pode o cliente ceder a terceiros.

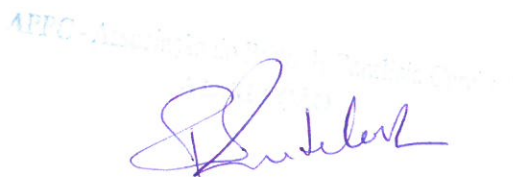
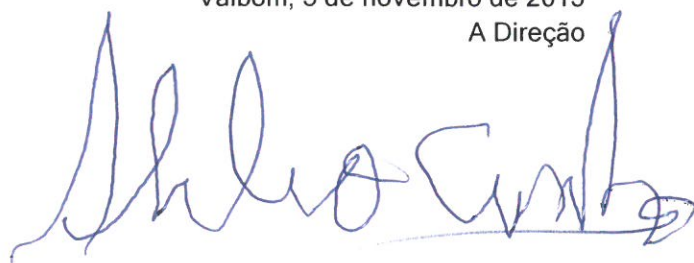
**Capítulo V**

**Disposições finais**

- 1. As dúvidas e casos omissos do presente regulamento, serão resolvidas pela Direção da APPC;
- 2. Os residentes 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 residente, quer de visitas ou convidados dos residentes, a Direção da APPC reserva-se o direito de recorrer ao estipulado no regimento disciplinar deste serviço;

4. As alterações ao regulamento serão sempre efetuadas com consulta prévia da Comissão de Residentes, não invalidando que todos os residentes sejam informados das respetivas alterações, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
5. A presente revisão ao regulamento interno da Unidade Residencial Villa Urbana terá efeito a partir de janeiro de 2016.

Valbom, 5 de novembro de 2015  
A Direção





## Termo de Consonância

Eu, \_\_\_\_\_

Responsável Legal / o Próprio (*riscar o que não interessa*) de

\_\_\_\_\_ ,  
tomei conhecimento e aceito na totalidade as regras presentes no Regulamento Interno da unidade  
Residencial da unidade orgânica Villa Urbana de Valbom.

Valbom \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Assinatura

\_\_\_\_\_