



REGULAMENTO INTERNO

Os Malmequeres

Regulamento Interno

Leiria, maio de 2025

REGULAMENTO INTERNO

Capítulo I Disposições Gerais

Norma I

Âmbito de Aplicação

Os Malmequeres - Associação, com acordo de cooperação para resposta social de Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, rege-se pelas normas a seguir enumeradas.

Norma II

Legislação Aplicável

Esta estrutura prestadora de serviços rege-se, igualmente, pelo estipulado na Portaria n.º 70/2021 de 26 de março.

Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação e o envolvimento dos utentes ou dos seus representantes legais na vida da instituição.

Norma IV

Objetivos da Resposta Social

A Instituição *Os Malmequeres - Associação* tem como objetivos:

1. Inclusão dos seus utentes, através do reconhecimento (por si e pelos outros) do valor que tem o seu trabalho;
2. A mudança de mentalidade, por parte da comunidade, face à pessoa deficiente, através do reconhecimento da utilidade daquilo que produzem e dos serviços que podem prestar.

Norma V

Sustentabilidade da Instituição

A sustentabilidade d'*Os Malmequeres* é conseguida tendo por base um plano muito rigoroso ao nível do controlo dos custos, um reforço próprio através de candidaturas a projetos e ainda conta com o apoio dos seguintes financiadores:

1. Centro Regional de Segurança Social de Leiria;
2. Câmara Municipal de Leiria;
3. União de Freguesias de Marrazes e Barosa;
4. Instituto Nacional para a Reabilitação, I.P.;
5. Fundação Caixa de Leiria;
6. Instituto do Emprego e Formação Profissional;
7. Donativos de particulares.

Norma VI

Áreas de intervenção, serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. *Os Malmequeres - Associação* prossegue os seus objetivos nas seguintes áreas de intervenção:

- 1.1. desenvolvimento de competências relacionais, pessoais e sociais;
- 1.2. promoção do bem-estar, qualidade de vida, ocupação e interação com o meio;
- 1.3. capacitação para a inclusão social e profissional.

2. As áreas de intervenção acima descritas concretizam-se através da prestação dos seguintes serviços:

- 2.1. Apoio terapêutico;
- 2.2. Promoção e desenvolvimento do bem-estar físico, emocional, psíquico e social;
- 2.3. Apoio na capacitação dos cuidadores informais.

3. *Os Malmequeres – Associação* desenvolve um conjunto de atividades, revistas anualmente, de acordo com o Plano Anual da Instituição. Para o desenvolvimento destas atividades, *Os Malmequeres – Associação* pode cooperar e articular-se com outras entidades e serviços da comunidade. As atividades desenvolvidas com os utentes na instituição incluem-se nas seguintes tipologias:

- 3.1. Atividades Ocupacionais;
- 3.2. Atividades Terapêuticas;
- 3.3. Atividades de interação com o meio;
- 3.4. Atividades socialmente úteis;
- 3.5. Atividades de qualificação para a inclusão social e profissional.

Norma VII

Atividades de Suporte

1. Transportes

1.1. Considerando a inexistência de transportes públicos adequados às necessidades dos utentes e impossibilidade das famílias em os transportarem, a Instituição faculta:

1.1.1. A deslocação entre a Instituição e o domicílio, desde que seja a menos de 15km do CACI, mediante horários e local combinado, devendo o utente/família respeitar o estabelecido e avisar qualquer alteração;

1.1.2. A deslocação entre a estação rodoviária/ferroviária e a Instituição, para os utentes que têm passe e utilizam transportes públicos.

2. Alimentação

2.1. As refeições na instituição constam de dois lanches, um de manhã e outro à tarde, e do almoço.

2.2. O lanche da manhã decorre entre as 9h30m e as 10h00m. O lanche da tarde decorre entre as 16h10m e as 16h30m. O almoço decorre entre as 12h30m e as 14h00m, salvo os dias em que a natureza das atividades justifique um atraso ou uma antecipação deste horário.

2.3. A Instituição poderá servir dietas quando o utente apresentar uma justificação do seu médico assistente.

2.4. A ementa semanal está afixada no hall de entrada da instituição.

3. Cuidados Pessoais

A instituição estimula os utentes a terem cuidado com a sua apresentação e bem-estar. Promove-se no dia-a-dia a lavagem dos dentes após as refeições, um banho semanal após a atividade de piscina, bem como a sensibilização para a sua higiene ao longo do dia.

Capítulo II

Processo de Admissão dos Utentes

Norma VIII

Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

1. A admissão da pessoa com deficiência intelectual no CACI está sujeita à apresentação de um relatório clínico e/ou relatório de uma equipa multidisciplinar, com data inferior a um ano, que certifique a deficiência e o grau de incapacidade, bem como, sempre que se aplique, a avaliação diagnóstica com base no seu PIT.

2. Do relatório devem constar os seguintes elementos:

- 2.1. Identificação da pessoa com deficiência intelectual e/ou do seu ou da sua representante legal;
- 2.2. Situação física, psíquica e social da pessoa com deficiência intelectual.

3. Ter idade igual ou superior a 18 anos e não reunir as condições para a aplicabilidade do regime de Emprego Protegido;

4. Para além dos definidos pela lei, a Instituição contempla como critério de admissão não ser portador de deficiência profunda.

5. Quando não se verificarem as condições de admissão no CACI, deve a pessoa ser encaminhada para a estrutura ou atividade formativa ou profissional mais adequada à sua situação.

Norma IX

Candidatura

1. O enquadramento do candidato *n'Os Malmequeres*, pode ser efetuado telefónica ou presencialmente e, caso seja demonstrado interesse na respetiva inscrição, é preenchida a *Ficha de Candidatura*.

2. A análise, a hierarquização e a aprovação do candidato são efetuadas pela equipa técnica, tendo como base os critérios de prioridade presentes na norma X.

3. No momento da inscrição o candidato será informado da sua inclusão na Lista de Candidatos.

4. A Lista de Candidatos é atualizada em duas situações:

4.1. Sempre que exista uma vaga disponível;

4.2. No final de cada ano letivo, procedendo-se à atualização dos dados do utente e confirmando-se o seu interesse em permanecer na lista.

Norma X

CrITÉrios de Priorização da Lista de Candidatos

1. São critérios de priorização:

1.1. Ter estado em regime de protocolo entre *Os Malmequeres* e a sua escola (Ponderação de 40%);

1.2. Residir a menos de 15km da instituição (Ponderação de 30%);

- 1.3. Não ter retaguarda familiar (Ponderação de 20%);
- 1.4. Ter transporte próprio (Ponderação de 10%).
2. A Direção deverá ter a última palavra na decisão de seleção de um candidato.
- 2.1. Tem-se em consideração a motivação e o interesse demonstrado pelos familiares ou tutores relativamente à possibilidade dos seus familiares e tutorados usufruírem dos serviços da instituição;
- 2.2. Privilegiam-se pessoas e grupos sociais economicamente mais desfavorecidos de acordo com a alínea e do artigo 12º da Portaria nº196-A/2015.

Norma XI

Admissão

1. Aberta uma vaga, serão analisadas as diversas candidaturas pelo responsável técnico deste serviço, a quem compete selecionar o candidato e elaborar a proposta de admissão a submeter à decisão da entidade competente.
2. A Direção da Instituição é o órgão competente para decidir a entrada de um candidato.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de 30 dias, após a abertura da vaga.
4. Para efeitos de admissão, deverá ser preenchida a *Ficha de Utente*, que constitui parte integrante do Plano Individual de Inclusão, e entregue a cópia dos seguintes documentos:
 - 4.1. Cartão de Cidadão;
 - 4.2. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;
 - 4.3. Atestado Médico de Incapacidade Multiuso;
 - 4.4. Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar;
 - 4.5. Declaração, assinada pelo representante do utente, em como autoriza a informatização dos dados pessoais do utente para efeitos de elaboração do Processo Individual;
 - 4.6. Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine, em caso de Regime de Maior Acompanhado, quem é o seu acompanhante.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos: seguro relativo ao ano em curso e 1.ª mensalidade relativa ao mês em curso.

Norma XII

Acolhimento dos Novos Utentes

O acolhimento de novos utentes n'Os Malmequeres – Associação passa por duas fases:

1. No 1.º dia

- 1.1. Reunião entre o Diretor Técnico, o utente e seus representantes legais com a finalidade de tratar dos seguintes assuntos:
 - 1.1.1. Informação das regras de funcionamento, direitos e deveres de todas as partes;
 - 1.1.2. Apresentação e entrega do Regulamento Interno e restantes documentos que a Instituição considere pertinente;
 - 1.1.3. Formalização do Contrato de Prestação de Serviços de Apoio.
- 1.2. No final da reunião o Diretor Técnico dá a conhecer a dinâmica da instituição, as instalações e apresenta os elementos da equipa técnica.
- 1.3. O utente inicia as atividades de imediato, podendo os representantes, se assim o desejarem, ficar uma parte do dia na Instituição.

2. Período de adaptação durante os primeiros 6 meses

2.1. Para melhor conhecimento (físico, psicológico e social) do utente e acompanhamento da sua evolução na Instituição, será realizado um processo de planeamento, monitorização e avaliação que terá a duração de seis meses, durante os quais serão feitas as avaliações necessárias à realização do Plano Individual de Inclusão (adiante designado de PII).

2.2 Serão avaliados, entre outros, os seguintes elementos:

2.2.1. Antecedentes individuais, familiares e sociais do utente;

2.2.2. Registo da dinâmica, do comportamento e das relações do utente.

2.3. Após este período de adaptação será realizada uma reunião entre o Diretor Técnico, o utente e os seus representantes, de modo a avaliar a sua adaptação e decidir-se sobre a sua permanência ou não na Instituição.

Norma XIII

Plano Individual de Inclusão do Utente

1. O Plano Individual de Inclusão (PII) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação do percurso de vida da pessoa com deficiência intelectual, que deve integrar, de outra informação relevante, os objetivos que se propõe atingir, as ações e atividades que se perspetivam como adequadas aos objetivos em causa, bem como a inventariação dos meios necessários à sua efetiva concretização.

2. O PII é de elaboração e implementação obrigatórias.

3. A elaboração, implementação e avaliação do PII deve obedecer aos seguintes princípios:

3.1. A individualização e personalização, respeitando os objetivos, valores e os interesses das pessoas com deficiência intelectual;

3.2. A participação ativa e a autodeterminação da pessoa com deficiência intelectual, dos seus familiares e/ou representantes legal, em todas as fases do processo, enquanto principais agentes decisores;

3.3. A valorização das aprendizagens ao longo da vida e nos seus diferentes domínios;

3.4. A concretização de experiências e aprendizagens ao longo da vida e nos seus diferentes domínios;

3.5. Promover oportunidades de escolha e o desenvolvimento de comportamentos autodeterminados, apoiados nos direitos humanos das pessoas com deficiência intelectual e na sua inclusão plena na sociedade.

4. O desenvolvimento do PII deve ser acompanhado e avaliado de forma contínua, pelo técnico ou técnica de referência designado/a, abrangendo a coordenação das atividades nele inscritas, a avaliação e a eventual necessidade de introdução de alterações, em colaboração e articulação com todas as partes intervenientes.

5. O PII deve ser datado e assinado por todos/as os/as profissionais que participam na sua definição, pelos familiares e/ou representante legal e, sempre que possível, pela pessoa com deficiência intelectual.

6. O original do PII é incluído no processo individual, sendo fornecida, quando solicitada, uma cópia à pessoa com deficiência intelectual, aos seus familiares e/ou representante legal.

Norma XIV

Protocolos

1. A realização de protocolos ocorre quando há um pedido de uma escola secundária e a aceitação deste por parte d'Os Malmequeres.

2. Os protocolos são estabelecidos entre as escolas secundárias e *Os Malmequeres*, permitindo que alunos com deficiência intelectual frequentem a instituição por um período de 1, 2 ou 3 dias por semana, como forma de transição para a vida ativa.

3. Será cobrada uma comparticipação das famílias nos custos que serve apenas para suportar as despesas das refeições, do material utilizado e do apoio técnico.

4. O protocolo implica um contrato celebrado entre a escola, a Instituição e a família do aluno e que fará parte integrante do seu PIT.

Capítulo III

Instalações e Regras de Funcionamento

Norma XV

Instalações

1. As instalações d'*Os Malmequeres - Associação* estão sediadas na Zona Industrial Casal Cego, Rua Casal Cego nº175, Marrazes, 2415-315 Leiria.

2. O edifício da instituição reúne condições de segurança, privacidade, funcionalidade e conforto, bem como acessibilidade, salubridade, segurança e higiene em conformidade com a legislação em vigor.

3. O CACI d'*Os Malmequeres - Associação* é composto por: hall, recepção, gabinete da direção, gabinetes de serviços técnicos e administrativos, instalações para pessoal, duas salas de atividades, sala de convívio, sala de refeições, cozinha, sala de reuniões, nove instalações sanitárias, arrecadação, alpendre, jardim e pequena mata.

Norma XVI

Horário de Funcionamento e paragens anuais

1. *Os Malmequeres* funciona entre as 9h10 e as 16h45m, em dias úteis.

2. As atividades são suspensas:

2.1. Durante o mês de agosto, para gozo de férias e manutenção das instalações;

2.2. Na segunda-feira de Carnaval;

2.3. Na quinta-feira Santa e segunda-feira a seguir à Páscoa;

2.4. Na semana entre o Natal e o Ano Novo;

2.5. Feriado Municipal.

Norma XVII

Comparticipação Familiar

(Conforme Anexo ao art.º 19º da Portaria n.º 196 – A/2015)

1. Definição de comparticipação familiar

1.1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, cuja percentagem, aplicada sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, pode ir de 40% a 65%.

1.2. São pagos extra comparticipação familiar a atividade de natação e o serviço de transporte.

2. O agregado familiar

2.1. Para além do utente da instituição, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

2.1.1. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. Hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

2.2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3. Rendimentos do agregado familiar

3.1. Para calcular o montante do rendimento do agregado familiar (RAF) tem-se em conta os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente- rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) Capitais;
- h) Outras fontes de rendimento.

3.1.1. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 3.1., as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou fundos de pensões e as pensões de alimentos.

3.1.2. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do 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.

3.1.2.1. Sempre que os imóveis não resultem de rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a

5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado em respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

3.1.2.2. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do RMMG, situação em que é considerado como rendimento montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

3.1.3. Consideram-se rendimentos capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

3.1.4. Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

3.2. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4. Despesas fixas do agregado familiar

4.1. Na determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:

4.1.1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;

4.1.2. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

4.1.3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

4.1.4. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.1.5. Quanto ao somatório dos pontos 4.1.2, 4.1.3 e 4.1.4 pode ser estabelecido um limite máximo do total de despesas a considerar, contudo este não pode ser inferior à Retribuição Mensal Mínima Garantida (RMMG). Se a presente soma for inferior a RMMG, será considerado o valor real da despesa.

5. Cálculo para apuramento do montante do rendimento *per capita* mensal, do agregado familiar

5.1. O valor da comparticipação familiar pode variar entre os 40% e os 60% do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar.

5.2. O rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

R = rendimento per capita

RF = rendimento mensal ilíquido do agregado familiar

D = despesas fixas

N = número de elementos do agregado familiar

5.3. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente aferidos por cada um dos seus elementos.

6. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

6.1. Para a prova dos rendimentos do agregado familiar é necessário a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos de real situação do agregado.

6.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que consideram adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6.2.1. A falta de entrega dos documentos elencados no ponto 6, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

6.3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos.

7. Montante máximo da comparticipação familiar

7.1. Relativamente à comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado pela instituição, no ano anterior.

7.2. O custo médio real do utente é aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da instituição, atualizado de acordo com o índice de inflação, e o número de utentes que frequentaram a instituição nesse ano.

7.3. A aplicação da comparticipação familiar não pode resultar num aumento superior a 5% relativamente ao valor cobrado no ano anterior.

8. Redução da comparticipação

8.1. Relativamente à redução da comparticipação familiar, esta será de 10% quando há um período de ausência, devidamente fundamentado, que exceda 15 dias seguidos.

8.2. No caso de existir um familiar na instituição a redução da comparticipação será de 20%.

9. Revisão da comparticipação familiar

9.1. A comparticipação familiar, em regra, é objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.

9.2. Sempre que existir alteração dos rendimentos do agregado familiar, esta deverá ser comunicada à Direção para eventuais reajustes na mensalidade.

9.3. Os familiares dos utentes podem solicitar a redução da mensalidade através de uma carta com a respetiva fundamentação que será analisada pela Direção.

10. Pagamento de Mensalidade

10.1. O pagamento da mensalidade é efetuado de 1 a 8 de cada mês, na secretaria da Instituição.

10.2. A mensalidade será definida em cada ano, de acordo com os rendimentos do agregado familiar.

10.3. O não pagamento das mensalidades será penalizado da seguinte forma:

10.3.1. Ao fim de 30 dias sem pagamento será emitido um aviso ao utente, sem que tenha lugar uma penalização;

10.3.2. Ao fim de 90 dias de atraso no pagamento, será emitido outro aviso em que se informa que haverá uma penalização de 4% do valor em falta;

10.3.3. Ao fim de 180 dias, será enviado o terceiro aviso em que se informa o utente que o não pagamento no prazo de uma semana implicará suspensão do serviço;

10.3.4 A suspensão do serviço, a que se refere o ponto anterior, vigorará durante três meses, findos os quais, se o pagamento não for efetuado, passará a ser definitiva.

Norma XVIII

Compensação Monetária

1. Conforme com o artigo 19º da Portaria n.º70/2021, pelo exercício das atividades, as pessoas com deficiência intelectual *auferem uma compensação monetária, calculada em função da natureza e complexidade das tarefas efetuadas* e o valor a atribuir deve situar-se entre os 10% e os 50% do Indexante dos Apoios Sociais (IAS);

2. Esta compensação é atribuída ao utente, após o período de adaptação de seis meses.

3. A compensação monetária é calculada anualmente tendo como base os seguintes critérios:

3.1. Antiguidade do utente na instituição;

3.3. Produtividade do utente;

3.3. Comportamento do utente.

4. As compensações monetárias pagas constam de um registo em documento próprio, assinado pelo utente e seus representante legal.

5. A compensação monetária não é tida em conta para efeitos de cálculo da comparticipação familiar.

Norma XIX

Medicação

A Instituição não se responsabiliza pelas tomas dos medicamentos, sendo estas da inteira responsabilidade da família.

Norma XX

Direção Técnica

A Direção Técnica deste serviço compete a um técnico, nos termos do art.º 21 da Portaria n.º70/2021 de 26 de março, cujo nome, formação académica e função se encontra afixado em lugar visível.

Norma XXI

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal d'Os Malmequeres encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação académica e função.

Capítulo IV

Direitos e Deveres

Norma XXIV

Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. O utente tem o direito a ser tratado no respeito pela dignidade humana;
2. O utente tem o direito ao respeito pelas suas convicções;
3. O utente tem o direito a ser informado acerca dos serviços prestados pela Instituição;
4. O utente tem o direito a usufruir dos serviços prestados pela Instituição;
5. O utente tem o direito a participar na definição e aprovação do seu Plano Individual;
6. O utente tem o direito à confidencialidade de toda a informação e elementos identificativos que lhe respeitem;
7. O utente tem o direito de acesso aos dados no seu processo individual;
8. O utente tem o direito à privacidade na prestação de todo e qualquer ato de intervenção;
9. O utente tem o direito a apresentar sugestões ou reclamações;
10. O utente tem o direito à autodeterminação, que se revela numa série de escolhas que pode fazer diariamente na Instituição;
11. O utente tem o direito a usufruir de um conjunto de atividades que promovam o seu bem estar e a sua qualidade de vida;
12. O utente tem direito a receber uma compensação monetária pela produção de materiais ou serviços que preste à comunidade.

Norma XXV

Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. O utente tem o dever de participar nas atividades de promoção do seu desenvolvimento pessoal e social;
2. O utente tem o dever de fornecer à Instituição todas as informações necessárias para a obtenção de uma correta avaliação das suas necessidades e expectativas, no sentido de as adequar à intervenção;
3. O utente tem o dever de respeitar os direitos dos outros utentes;
4. O utente tem o dever de respeitar e colaborar com todos os profissionais da Instituição;
5. O utente tem o dever de cumprir com as normas de higiene, segurança e saúde estabelecidas pela Instituição;
6. O utente tem o dever de zelar pelo uso e bom estado de conservação dos materiais, equipamentos e infraestruturas da Instituição;
7. O utente tem o dever de respeitar o Regulamento Interno da Instituição.

Norma XXVI

Direitos da Entidade Gestora do Serviço

São direitos d'Os Malmequeres:

1. O respeito pelo bom nome da Instituição e dos seus funcionários;
2. O respeito pela sua metodologia de trabalho;
3. A cessação do contrato de Prestação de Serviços de Apoio Social quando o Regulamento Interno não for cumprido por parte do utente ou dos seus representantes.

Norma XXVII

Deveres da Entidade Gestora do Serviço

São deveres d' *Os Malmequeres*:

1. A garantia da qualidade do serviço necessária ao bem-estar do utente;
2. O acompanhamento adequado prestado ao utente;
3. O cumprimento do Regulamento Interno;
4. A garantia do normal funcionamento do centro.

Norma XXVIII

Contrato de Prestação de Serviços de Apoio Social

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante e *Os Malmequeres* deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

Norma XXIX

Cessação da Prestação de Serviços de Apoio Social

A prestação de serviços pode ser interrompida, por alteração das circunstâncias ou por impossibilidade superveniente da prestação de serviços, por qualquer uma das partes envolvidas, ou por morte do utente. A cessação da prestação de serviços deverá ser comunicada por escrito com um mínimo de 30 dias de antecedência.

Norma XXX

Sugestões e Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria, sempre que desejado.
2. O CACI aceita todas as sugestões e reclamações, desde que estas cumpram os requisitos mínimos previstos na Política de Gestão de Reclamações, uma vez que estas conduzem à melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição.
3. Sempre que os utentes e os funcionários o desejem, poderão colocar as suas sugestões e reclamações na *Caixa das Sugestões/Reclamações*, que se encontra no átrio da Instituição.
4. Podem ainda ser formuladas sugestões ou dirigidas reclamações ao responsável do CACI.

Capítulo V

Disposições Finais

Norma XXXI

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos da legislação em vigor, os representantes dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os utentes ou seus representantes sobre quaisquer alterações ao presente regulamento até 30 dias antes da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

Norma XXXII

Integração de lacunas

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

Norma XXXIII

Entrada em Vigor

1.O presente regulamento entra em vigor em maio de 2025.

1.1- Um mês antes do regulamento entrar em vigor os representantes dos utentes serão avisados.