



Regulamento Interno

RESIDÊNCIA DE AUTONOMIZAÇÃO E INCLUSÃO

Av. António José de Almeida, 5410-046 Viseu

A nossa missão:

Incluir a Pessoa na Sua Diversidade

A nossa visão:

Ser referência na inclusão da pessoa com deficiência e incapacidade e outros públicos em situação de risco

Os nossos valores:

Integridade, Rigor, Confidencialidade, Privacidade, Transparência, Inclusão, Diversidade, Criatividade, Flexibilidade, Solidariedade e Responsabilidade

Controlo de versões

Elaborado por:	Direção Técnica, Gestor de Qualidade			
Aprovado por:	Direção em 02/08/2024			
Disseminação:	Responsável: Direção Executiva, Direções Técnicas	Meio: Painéis informativos internos, site institucional	Destinatários: Clientes e Significativos	Em 02/08/2024
Entrada em vigor:	02/08/2024			
Próxima revisão:	Sempre que se justifique			

Versão nº	Descrição	Páginas revistas	Data	Total de páginas do documento
1	Aprovação do documento	não aplicável	02/08/2024	16
2	Foi efetuada uma revisão geral do regulamento, com reorganização dos capítulos e normas, bem como a atualização e revisão de alguns conteúdos, visando uma maior coerência e uniformização do documento.	todas	07/09/2026	27



CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma I

Âmbito de Aplicação

O presente regulamento aplica-se à resposta social Residência de Autonomização e Inclusão, a partir de agora designada por RAI, da Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental de Viseu, designada por APPACDM Viseu, com o Acordo n.º 202 400 073 529 de 02/08/2024, sito na Av. António José de Almeida, n. 53, 4.º Esq., 5410-046 Viseu, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu. Esta RAI rege-se pelas normas contidas no presente regulamento.

Norma II

Legislação Aplicável

A RAI é uma resposta social que consiste no alojamento permanente ou temporário, destinando-se a pessoas com deficiência e incapacidade que possuem capacidade de viver de forma autónoma. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

- a) Portaria n.º 77/2022, de 3 de fevereiro e Portaria n.º 205/2025/1 de 30 de abril – Define as condições de organização, funcionamento e instalação de estabelecimentos residenciais destinados a pessoas com deficiência e/ou incapacidade, designados por RAI;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (Portaria 218-D/2019 de 15 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;
- c) Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de dezembro (terceira alteração ao Decreto-Lei no 64/2007, de 14 de março) - define o regime de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
- d) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro - altera o Estatuto das IPSS, aprovado em anexo ao Decreto-Lei no 119/83, de 25 de fevereiro;
- e) Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário - protocolo de cooperação em vigor que regula o modelo de relacionamento entre o Estado e as Instituições do Setor Social e Solidário.



Norma III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno 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 do estabelecimento / estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social;
- d) Contribuir para o bem-estar e melhoria da qualidade de vida dos clientes.

Norma IV

Objetivos da Resposta Social

São objetivos da RAI:

- a) Disponibilizar alojamento e apoio residencial permanente ou temporário;
- b) Promover a igualdade de direitos e oportunidades de autodeterminação e participação plena nas várias esferas da vida em sociedade;
- c) Promover um modelo de funcionamento comunitário, com o objetivo de facilitar o aumento das relações sociais e os níveis de funcionamento na comunidade;
- d) Promover a construção progressiva da autonomia e independência no desenvolvimento das atividades da vida diária, e da participação social e comunitária;
- e) Desenvolver competências pessoais, sociais, escolares e profissionais através de programas de apoio individualizado e específicos;
- f) Promover um modelo de apoio centrado na pessoa, nas suas necessidades, na sua liberdade de escolha, na realização do seu potencial e na sua satisfação;
- g) Contribuir para o bem-estar físico e emocional e a melhoria da qualidade de vida nas suas diferentes dimensões;
- h) Proporcionar oportunidades dignificantes e significativas baseadas nas prioridades de cada pessoa e nos apoios de que verdadeiramente necessita para funcionar, o mais independentemente possível, nos seus contextos de vida;
- i) Promover um modelo de apoio integrado e holístico, orientado para as reais necessidades e focalizado na promoção da autonomia, da vida independente e da qualidade de vida;

- j) Promover a iniciativa e a responsabilização progressiva em relação às decisões e aos projetos individuais.

Norma V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. Os serviços a prestar no âmbito do modelo de apoio residencial inclusivo são, designadamente, os seguintes:
 - a) Alojamento e apoio residencial inclusivo, de tipo familiar, com condições de salubridade, conforto, segurança, privacidade, acessível e adaptado às necessidades dos seus residentes;
 - b) Atendimento e acompanhamento psicossocial individualizado;
 - c) Definição de um Plano Individual de Autonomização (PIA), a definir segundo os interesses, hábitos, necessidades e expectativas da pessoa residente.
2. O modelo de apoio residencial inclusivo compreende ainda o apoio:
 - a) Nas atividades domésticas, designadamente na alimentação com padrões nutricionais adequados e adaptados a necessidades específicas, no tratamento de roupa e na limpeza e higienização da habitação;
 - b) Na saúde, higiene e cuidados pessoais, a título excecional, quando solicitados pelos próprios ou quando estes não possam ser realizados de forma totalmente autónoma;
 - c) No desenvolvimento de competências necessárias para tomar parte ativa na planificação, programação e organização nas atividades que estruturam a vida na residência e na comunidade, tais como realização de compras, planificação de refeições, repartição de tarefas, deslocações e atividades de lazer;
 - d) No acesso aos recursos da comunidade, facilitando a utilização eficiente dos serviços existentes;
 - e) No acesso a produtos ou tecnologias de apoio à funcionalidade e à autonomia.
3. Rede complementar de serviços
 - a) A RAI deve articular com outras entidades, serviços e programas da comunidade, designadamente com o Centro de Apoio à Vida Independente (CAVI), sempre que as condições de contexto pessoal, social e habitacional da pessoa possibilitem a transição para o serviço de assistência pessoal.

- 
- b) O residente na RAI pode, ainda, beneficiar de outros apoios e respostas sociais de natureza complementar e não residencial, nomeadamente do Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI), mediante o estabelecimento de protocolo de parceria, a celebrar entre a entidade gestora e a entidade legalmente habilitada para o desenvolvimento dos referidos serviços e atividades.
 - c) Fica dispensada a celebração de protocolo de parceria previsto no número anterior, sempre que as respostas sejam desenvolvidas pela mesma entidade.
 - d) A RAI deve cooperar, articular e complementar o seu apoio, de forma coordenada e em rede, com as entidades e serviços da comunidade, designadamente da área da educação, saúde, justiça, segurança social, habitação, emprego e formação profissional, proteção civil, cultura e lazer, promovendo a utilização eficaz dos recursos da comunidade.

CAPÍTULO II

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

NORMA VI

Instalações

A RAI de Viseu, localizado na Av. António José de Almeida, n. 53, 4.º Esq., 5410-046 Viseu, é próxima de bens e serviços da vila. É composto por 5 quartos, um dos quais suite com instalação sanitária própria. Existe uma instalação sanitária adaptada para pessoas com mobilidade condicionada e existe ainda uma instalação sanitária de serviço. Dispõe de uma cozinha funcional com banca e todos os eletrodomésticos necessários a atividades da vida diária (fogão elétrico, forno, microondas, frigorífico, torradeira, máquina de chá/café...); e uma dispensa. Existe uma varanda adaptada a lavandaria com máquina de lavar roupa e tanque para lavagem manual. A sala de estar bastante ampla e luminosa tem uma zona de refeição e uma zona de estar. Possui um hall de entrada amplo e um corredor de acesso aos quartos. Dois dos quartos possuem varanda.



NORMA VII

Horários de Funcionamento

1. A RAI funciona de segunda a domingo, 24 horas por dia, ininterruptamente todos os dias do ano.

NORMA VIII

Entrada e Saída de Visitas ao Cliente

As visitas poderão visitar e efetuar saídas com o cliente, de acordo com o contratualizado e ou acordado com o Diretor Técnico, em qualquer horário de funcionamento da estrutura, salvaguardando as horas de descanso (entre as 22 horas e as 08 horas), bem como horários que possam perturbar o normal funcionamento.

Norma IX

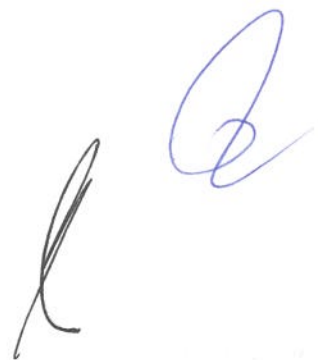
Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto à RAI encontra-se afixado em local bem visível no hall da Residência, contendo a indicação do número de recursos humanos (nome, função, horário), definidos de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Norma X

Direção Técnica

1. A direção técnica do CACI compete a um técnico com formação superior, nos termos da Portaria 205/2025/1, de 30 de abril, constando a sua identificação no quadro de pessoal referenciado na Norma XXIV do presente regulamento.
2. De acordo com o Plano de Substituições, a Direção Técnica de RAI é substituída na sua ausência e impedimento pela Direção Executiva da APPACDM.



CAPÍTULO III

ADMISSÃO, ACOLHIMENTO E PROCESSO INDIVIDUAL

Norma XI

Condições de Admissão

São condições de admissão neste serviço:

- a) Apresentar deficiência e/ou incapacidade;
- b) Ter idade igual ou superior a 18 anos;
- c) Que, mediante apoio no seu projeto de autonomização e inclusão, possam transitar, sempre que possível, para soluções alternativas de vida na comunidade.

Norma XII

Candidatura

1. Para efeitos de inscrição o candidato deverá inscrever-se junto dos serviços desta Instituição, apresentando os seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do candidato e do representante legal;
- b) Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
- c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
- d) Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
- e) Boletim de vacinas devidamente atualizado;
- f) Relatório médico/técnico que identifique: medicação, limitações à prática desportiva, cuidados e estado de saúde;
- g) Relatórios e informações obtidas por outros parceiros sociais que conheçam a situação do candidato e da família;
- h) Certificado de incapacidade do candidato;
- i) Declaração médica comprovativa de doença crónica;



- j) Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado (declaração de IRS, recibos de vencimento/pensões/subsídios/abonos, faturas de medicação, habitação, transporte);
 - k) Comprovativo do agregado familiar;
 - l) Certidão da sentença judicial que regule o regime de maior acompanhado, apenas se a mesma já existir ou se justifique.
2. Após a receção destes documentos a inscrição pode ou não ser validada. Caso não seja validada, o candidato é informado nos cinco dias seguintes.
 3. Após a validação da inscrição o candidato é entrevistado para uma avaliação inicial.
 4. Os clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera. Tal facto é comunicado presencialmente ao candidato ou representante legal no final da validação da inscrição.
 5. As vagas por preencher podem surgir por substituição de um Cliente ou pelo alargamento da capacidade de resposta.
 6. Todos os anos é reavaliada a lista de espera sendo necessário o candidato reafirmar o seu interesse. Caso não o faça será retirado da mesma.
 7. Cabe ao Candidato ou ao seu Representante informar a APPACDM de Viseu sobre eventuais alterações que determinem alterações aos critérios de admissão e à classificação da candidatura.
 8. Em caso de admissão urgente devidamente sinalizada, 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.

Norma XIII

Ordenamento de Prioridades de Admissão

Será estabelecido o seguinte ordenamento de prioridades de admissão:

1. Prioridade a pessoas / grupos, social e economicamente mais desfavorecidos
 - a) RPC abaixo de 40% do IAS: 30 pontos;
 - b) RPC entre 40% e 60% do IAS: 25 pontos;
 - c) RPC entre 61% e 80% do IAS: 20 pontos;
 - d) RPC entre 81% e 100% do IAS: 15 pontos;
 - e) RPC acima do IAS: 10 pontos.



2. Suporte familiar e institucional / comunitário:

- a) Total inexistência de retaguarda familiar, institucional ou comunitária: 25 pontos;
- b) Cuidador idoso, doente ou com incapacidade / familiares sem disponibilidade para acompanhar nas atividades de vida diária nos períodos da manhã e tarde / resposta institucional ou comunitária deficitária ou desadequada: 15 pontos;
- c) Existência de retaguarda familiar, institucional ou comunitária: 5 pontos.

3. Frequência atual ou no passado de outra resposta da Instituição:

- a) Sim: 20 pontos;
- b) Não: 0 pontos.

4. Local de residência:

- a) Reside no concelho da RAI: 15 pontos;
- b) Reside fora do concelho da RAI: 0 pontos.

5. Ter familiar direto a frequentar a Instituição:

- a) Sim: 10 pontos;
- b) Não: 0 pontos.

Em caso de igualdade na pontuação obtida, considerar-se-á como fator de desempate o candidato inscrito há mais tempo.

Norma XIV

Admissão

- 1. O processo de admissão de novos Clientes respeita a posição hierárquica obtida pelo Candidato na lista de espera, decorrente da análise e ponderação dos critérios definidos na Norma VIII do presente regulamento.
- 3. No âmbito deste processo e para efeitos de hierarquização das candidaturas é obrigatória a avaliação social a ser realizada pelo técnico de serviço social.
- 4. É celebrado o contrato de prestação de serviço;
- 5. São assinadas as declarações em como o cliente ou seu representante legal autoriza: a participação em saídas da Instituição devidamente planificadas e supervisionadas; e em como autoriza a divulgação de imagens para fins que visem a promoção da pessoa com deficiência.



Norma XV

Acolhimento dos Novos Clientes

1. Informação acerca das regras de funcionamento do CACI, direitos e deveres de todas as partes.
2. De acordo com o Manual de Acolhimento procede-se à elaboração de um Plano de Adaptação com a duração de quatro semanas que será posteriormente avaliado através de um Relatório de Acolhimento, podendo levar à rescisão do contrato caso não tenha havido adaptação do cliente.

Norma XVI

Processo Individual do Cliente

1. Cada Cliente terá um processo individual, do qual constam obrigatoriamente os seguintes elementos:
 - a) Identificação da pessoa residente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Ficha de inscrição com a identificação do médico assistente, da pessoa de referência ou representante legal, quando aplicável, e o respetivo contacto;
 - d) Relatório clínico e ou da equipa multidisciplinar contendo as especificidades da situação de deficiência;
 - e) Relatório social, o qual deve conter elementos de caracterização individual, familiar, profissional, económica e social;
 - f) O Plano Individual de Autonomização a definir segundo interesses pessoais, competências e nível de autonomia;
 - g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - h) Cessação do contrato de prestação de serviços com a indicação da data e motivo;
 - i) Registo de períodos de ausência, bem como de ocorrência de situações anómalas.
2. A informação clínica referenciada na alínea d) do número anterior é confidencial e de acesso restrito, garantindo-se que possa ser consultada de forma autónoma.
3. O processo individual deve estar atualizado, tem natureza confidencial e é de acesso restrito, nos termos da legislação em vigor.



CAPÍTULO IV

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Norma XVII

Disposições Gerais sobre Comparticipações Familiares

1. As cláusulas seguintes regulam as comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos onde se desenvolve a RAI e aplicam-se aos Clientes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre a Instituição e o Instituto da Segurança Social, I. P..
2. Agregado familiar define-se como o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, para além do Cliente, designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoas em união de facto há mais de dois anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.^a grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Acompanhantes (no caso de maiores acompanhados) e pessoas a quem o Cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) 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.
3. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeito 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.
4. Considera-se ainda 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, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.



Norma XVIII

Rendimento do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se 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) De Capitais;
 - h) 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 os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
3. Consideram-se rendimento para efeitos da alínea c. no n.º 1. da presente Norma, as pensões de velhice, invalidez, ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimento.
4. Consideram-se rendimentos prediais, 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.
5. Sempre que desses bens imóveis não resultem 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 a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
6. 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 da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

7. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízos do disposto no ponto seguinte.
8. 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.
9. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

Norma XIX

Despesas Fixas do Agregado Familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. Para além das despesas referidas no número anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estruturas Residenciais para Idosos é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do número 1, estabelece-se como limite máximo do total das despesas a considerar, o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG) em vigor.



Norma XX

Prova de Rendimentos e de Despesas Fixas

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, da respetiva nota de liquidação e de outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas as diligências que se considerem adequadas, pode ser convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.
3. A falta de entrega de documentos a que se refere n.º 1. da presente Norma no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima, valor a referir no contrato de prestação de serviços.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Norma XXI

Apuramento do Rendimento Per Capita Mensal do Agregado Familiar

1. O cálculo para apuramento do rendimento per capita do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$rc = \frac{\frac{raf}{12} - d}{n}$$

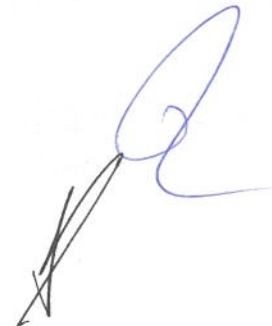
Sendo que:

rc = Rendimento per capita

raf = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

d = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar



Norma XXII

Montante Máximo da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes Normas, não pode exceder o custo médio real do Cliente verificado na resposta social, no ano anterior.
2. Considera-se custo médio real do Cliente aquele que for calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizadas de acordo com o índice de inflação, e do número de Clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.
3. O custo médio real por Cliente é obtido quando as contas do exercício relativas ao ano estiverem apuradas e aprovadas em Assembleia-geral.

Norma XXIII

Apuramento do Montante da Comparticipação Familiar

1. Pelos serviços prestados o Cliente ou seu Representante obriga-se a pagar uma comparticipação familiar mensal calculada de acordo com as normas vigentes reguladoras das comparticipações pela utilização de serviços e equipamentos, montante a atualizar no início de cada ano civil, sem prejuízo de alterações que ocorram, designadamente ao rendimento per capita e nas opções de cuidados a prestar. Esta informação é atualizada com base na informação constante na portaria 218-D/2019 de 15 de julho.
2. As percentagens a aplicar para o cálculo da comparticipação familiar mensal, são avaliadas de acordo com a situação sócio-profissional do Cliente, de acordo com a Portaria nº 218-D/2019.
A comparticipação familiar devida, pela utilização dos serviços, é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com o intervalo abaixo apresentado:

15%	30%	35%	40%
Aplica-se quando o cliente se encontra em situação de desemprego	Aplica-se quando o cliente recebe uma prestação social	Aplica-se se em acréscimo à prestação social, quando o cliente se encontra a frequentar formação profissional e recebe bolsa de formação	Aplica-se quando o cliente se encontra em situação de emprego

- 2.1. Para efeitos da comparticipação familiar mensal considera-se, enquanto rendimento do



agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo cliente.

3. Os cálculos para obtenção do valor da Comparticipação Familiar mensal são efetuados em folha de cálculo própria designada "Cálculo da Comparticipação Familiar".
4. Há lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.
5. Durante o ano civil, acresce à comparticipação familiar mensal os seguintes serviços:
 - a) transporte diário para a instituição
 - b) transporte para consultas médicas fora do distrito de Viseu;
 - c) preparação individualizada da medicação (PIM);
 - d) medicação;
 - e) dispositivos de higiene íntimos (fraldas e pensos);
 - f) alimentação específica;
 - g) colónia de férias;
 - h) outras atividades complementares definidas no Plano Individual de Autonomização.

5.1 Os respetivos valores a pagar, constarão no contrato de prestação de serviços e poderão ser atualizados anualmente ou sempre que se justifique.

6. Por cada fim de semana que o cliente se ausente, será aplicado um desconto de 2,5% na comparticipação familiar mensal.

7. Caso se verifique a frequência de alguma resposta da APPACDM por mais do que um cliente do mesmo agregado familiar, e que implique o pagamento de comparticipação familiar mensal, haverá uma redução equivalente a 10% no cálculo da comparticipação familiar mensal para cada uma das respostas sociais.

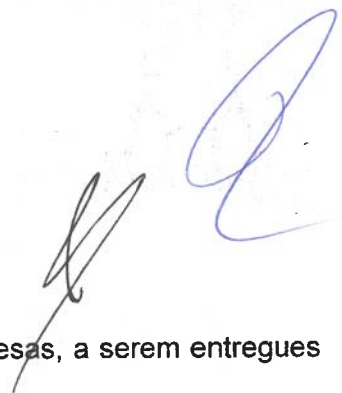
7.1. A redução será aplicada apenas ao elemento do agregado familiar admitido mais recentemente;

8. Para os clientes que para além da RAI frequentem o CACI, os cálculos da comparticipação a pagar pela frequência das duas respostas, serão efetuados de forma autónoma, dando lugar a pagamentos independentes.

Norma XXIV

Revisão da Comparticipação

1. A comparticipação familiar, em regra, é objeto de revisão anual, que se efetua nos seguintes prazos:



- a) julho: solicitação de documentos de prova dos rendimentos e despesas, a serem entregues até setembro;
 - b) outubro: cálculo da comparticipação familiar;
 - c) novembro: informação ao cliente ou seu representante do valor da comparticipação familiar a ser paga no próximo ano civil.
2. A APPACDM pode proceder à revisão da respetiva comparticipação, fora dos prazos definidos no n.º 1. da presente Norma, por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, pela utilização de uma resposta social, designadamente, sobre o rendimento per capita mensal. Esta revisão deverá ser comunicada ao cliente ou seu representante legal com a antecedência mínima de 30 dias.
3. Caso não seja feita a revisão, por motivos imputados à APPACDM, será taxada, no início de cada ano civil, o valor correspondente à inflação.

NORMA XV

Pagamento da Comparticipação Familiar

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos da RAI, determinado em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
2. O pagamento da comparticipação familiar mensal é realizado até ao dia 8 do mês a que corresponde a prestação do serviço, por transferência bancária, cheque, em numerário ou através de terminal multibanco nos serviços administrativos da sede e estabelecimento de SCD da APPACDM. O terminal multibanco só está disponível na Sede.
3. O cliente ou seu representante não deverá exceder 30 dias sem liquidar a comparticipação familiar mensal. Caso esta situação se verifique os Serviços Administrativos procedem à informação, podendo ser acionado um plano de pagamento ajustado às necessidades. A manter-se o incumprimento após 60 dias, cliente ou seu representante serão informados por escrito e em carta registada, a fim de proceder à liquidação das comparticipações familiares mensais em falta, estipulando um prazo final. Se, mesmo assim a situação se mantiver, serão acionados os meios legais com vista à regularização da situação.



CAPÍTULO V

GESTÃO DE BENS E VALORES DOS CLIENTES

Norma XXVI

Depósito e Guarda dos Bens Patrimoniais do Cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente / representante legal / significativo e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. Caso a família queira entregar bens e valores à instituição, poderá fazê-lo mediante doação ou testamento.
4. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio ou dano de bens e valores que os clientes tragam para a Instituição sem o conhecimento da mesma.

Norma XXVII

Gestão de Bens Monetários

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Direção da Instituição é acordada previamente no ato de admissão e registada em documento próprio constante do processo individual do cliente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos clientes são efetuados mediante registo pelo Técnico responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
 - a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
 - b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.



CAPÍTULO VI

DIREITOS, DEVERES E PARTICIPAÇÃO

Norma XXVIII

Direitos e Deveres do Cliente

1. A pessoa que reside na RAI tem direito, designadamente, a:

- a) Ver preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
- b) Ter um Plano Individual de Autonomização adaptado às necessidades, prioridades, capacidades, expectativas e preferências;
- c) Ver salvaguardado o seu conforto, bem-estar e segurança, no respeito pelas condições determinadas pela própria;
- d) Ver respeitada a sua integridade psicológica, psicossocial, física, ética e moral;
- e) Ser tratada com respeito, com correção e compreensão, tanto nas relações verbais como, quando necessário, no apoio físico para realizar as atividades da vida quotidiana;
- f) Ser informada e orientada no seu processo de autonomização sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
- g) Expressar os seus pontos de vista livremente sobre todas as questões que a afetem, sendo as suas opiniões devidamente consideradas;
- h) Ser-lhe garantido o sigilo e a confidencialidade na prestação do apoio e dos serviços;
- i) Ter acesso a espaços habitacionais com padrões de qualidade, individualizados e personalizados;
- j) Participar diretamente em todas as decisões que lhe digam respeito, designadamente na gestão das atividades da vida diária, bem como a participar e ser auscultada no processo de admissão, sempre que a residência seja partilhada e funcione em regime de coabitação;
- k) Participar no planeamento, organização e gestão da residência;
- l) Ver respeitada, sempre que possível, a decisão de escolher o local e a tipologia da habitação, tendo em conta a realidade geográfica e o contexto sociocultural;
- m) Ver respeitado o seu estilo de vida, os seus interesses individuais, as suas necessidades e

expectativas pessoais, sociais e profissionais;

- n) Tomar parte ativa nas atividades que estruturam a vida na residência, como forma de aprendizagem para a autonomia;
- o) Ter acesso e receber informação que seja comunicada de forma compreensível e, quando apropriado, adaptada às suas necessidades particulares;
- p) Propor ou indicar o/a técnico/a de referência responsável pelo acompanhamento do processo de autonomização, nos termos do n.º 4 do artigo 15.º, da presente portaria;
- q) Conhecer de forma acessível e compreensível o regulamento interno da RAI;
- r) Avaliar o serviço e apresentar críticas e sugestões relativas ao funcionamento e organização da RAI;
- s) Participar na designação do representante da RAI, a integrar a comissão de representantes dos residentes.

2 - Constituem deveres da pessoa que reside na RAI, designadamente, os seguintes:

- a) Permanecer na residência de forma responsável, ativa e participativa;
- b) Tratar com urbanidade e respeito os responsáveis e profissionais da equipa técnica;
- c) Respeitar a privacidade e intimidade dos outros residentes, sempre que a residência é partilhada e funcione em regime de coabitação;
- d) Preservar a conservação da residência e dos bens e equipamentos da mesma.

3. Os direitos e deveres do Cliente estão consagrados na "Carta do Cliente" da APPACDM de Viseu numa linguagem mais simplificada, bem como em comunicação alternativa.

Norma XXIX

Direitos e Deveres da APPACDM

1. São direitos da APPACDM:

- a) A aplicar os normativos do presente Regulamento;
- b) A responsabilização solidária do estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Fazer cumprir o que foi acordado no ato da admissão / contrato, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- d) A definir o calendário das atividades da RAI;

- e) A suspender temporariamente a prestação de serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente ponham em causa a sua integridade física e a dos outros, violem as regras constantes do presente regulamento, 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 imagem da própria instituição. Esta suspensão só será aplicada quando se esgotarem todos os meios disponíveis da Instituição.

2. São deveres da APPACDM:

- a) Garantir a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e representante legal / significativo;
- b) Respeitar os interesses e as escolhas dos clientes, fomentando a sua autorrepresentação e empowerment;
- c) Promover atividades promotoras da qualidade de vida dos clientes;
- d) Respeitar a individualidade e privacidade dos clientes e prestar-lhes o acompanhamento e cuidados necessários ao desenvolvimento das suas atividades, seu bem-estar físico e emocional;
- e) Respeitar o ritmo de cada cliente, assim como os seus valores, hábitos culturais e espirituais;
- f) Apoiar as interações familiares como condição de equilíbrio afetivo e emocional dos clientes;
- g) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da RAI, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- h) Possuir e divulgar informação relativa à problemática da deficiência;
- i) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- j) Prestar os serviços constantes neste Regulamento Interno;
- k) Manter os processos dos clientes atualizados e garantir o sigilo dos mesmo;
- l) Celebrar um seguro de acidentes pessoais para os clientes.

Norma XXX

Direitos e Deveres dos Representantes Legais / Significativos

1. São direitos e deveres dos representantes legais / significativos:



- a) Obter informações relativas ao Cliente;
- b) Visitar o Cliente;
- c) Manter a instituição informada sobre a situação de saúde do Cliente, assegurar o seu acompanhamento em consultas e colaborar na gestão de cuidados de saúde;
- d) Participar nas reuniões para as quais sejam convocados;
- e) Participar na elaboração dos Planos Individuais de Autonomização;
- f) Participar com sugestões para organização de atividades e/ou melhorias do serviço;
- g) Voluntariarem-se no âmbito de campanhas em que a instituição esteja envolvida.

Norma XXXI

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado na residência se desejado. Dispõe ainda de Livro de Reclamações Eletrónico que pode ser acedido através do site institucional www.appacdmviseu.pt ou do endereço www.livroreclamacoes.pt.
2. Dispõe ainda de um serviço interno de sugestões, elogios e reclamações, não equiparado ao Livro de Reclamações. Aceitamos e agradecemos todas as sugestões e reclamações que conduzam à melhoria contínua dos serviços prestados, podendo estas serem entregues por escrito à Direção.

CAPÍTULO VII

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Norma XXXII

Contrato de Prestação de Serviços

1. A formalização da admissão do Cliente é realizada através da assinatura de um contrato de prestação de serviços entre a APPACDM e o Cliente e/ou seu Representante Legal.



2. Do contrato de prestação de serviços deve constar obrigatoriamente a identificação das partes, o objeto do contrato, o local e horário da prestação de serviços, o montante da comparticipação do Cliente ou família e respetiva vigência.
3. Poderão fazer parte do contrato outras disposições particulares acordadas no âmbito da prestação de serviços que não contrariem a legislação em vigor aplicável a esta resposta social.
4. Eventuais alterações ao contrato de prestação de serviços, nomeadamente as que implicam mudanças substanciais nos serviços prestados ou nos montantes da comparticipação familiar, são formalizadas por meio de uma adenda contratual, efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

Norma XXXIII

Suspensão da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente

1. É admitida a suspensão dos serviços prestados em situação de doença do Cliente, sem prazo e com suspensão do pagamento da comparticipação, quando essa interrupção for superior a um mês.
2. Quando o cliente vai de férias, a suspensão do serviço deve ser comunicada, pelo mesmo, com 8 dias de antecedência,
3. Cabe ao Cliente ou Representante Legal / Significativo informar a direção técnica sobre a suspensão da prestação de serviços.
4. O cliente não perde o direito à vaga, sempre que se ausente por períodos prolongados por motivo de doença ou outros considerados justificáveis.

Norma XXXIV

Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. Por iniciativa do Cliente ou seu Representante Legal / Significativo pode ser cessada a prestação de serviços de acordo com as situações e prazos constantes no respetivo contrato.



2. A rescisão do serviço pelo Cliente ou seu Representante Legal / Significativo deve ser comunicada com 30 dias de antecedência, por escrito devidamente assinada, caso contrário, ficarão sujeitos ao pagamento das dívidas respetivas.

Norma XXXV

Registo de Ocorrências

1. Esta resposta social dispõe de um “Livro de Registo de Ocorrências”, que serve de suporte ao registo de quaisquer ocorrências que surjam no seu funcionamento.
2. Consiste em livro físico (tipo livro de atas) com páginas numeradas sequencialmente, assinado e datado pela Direção Técnica, como forma de registo, tomar conhecimento e efetuar alguma diligência, caso seja necessário.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma XXXVI

Proteção de Dados Pessoais

1. O Cliente e/ou seu representante reconhece, expressamente, que a APPACDM de Viseu para fins de gestão do processo individual e outras finalidades permitidas por lei, irá recolher e deter dados pessoais relativos às suas pessoas, nomeadamente, a candidatura de inscrição e admissão, morada, dados bancários, e outros registos obrigatórios para o desenvolvimento dos serviços contratualizados.
2. O Cliente e/ou seu representante aceita e presta o seu consentimento à APPACDM de Viseu para tratar dados pessoais relativos às suas pessoas, para fins de gestão e outras finalidades permitidas por lei, e, quando necessário, colocar essa informação à disposição de terceiros, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades, nos termos legais.
3. O Cliente e/ou seu representante consente expressamente, nomeadamente, na recolha, registo e integração em bases de dados, organização, conservação, adaptação, alteração, recuperação



consulta, utilização, eliminação e comunicação por transmissão, difusão ou qualquer outra forma de colocação à disposição, incluindo a possibilidade de comparação e interconexão.

Norma XXXVII

Alterações ao Regulamento

1. A APPACDM obriga-se a informar os Clientes ou seus Representantes Legais de eventuais alterações ao presente regulamento, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.
2. As alterações ao presente regulamento serão igualmente comunicadas ao Instituto da Segurança Social, I.P.
3. Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao ISS, I. P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Norma XXXVIII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela APPACDM, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma XXXIX

Disposições Complementares

1. A Instituição não se responsabiliza pelo extravio ou dano de bens e valores que os clientes tragam para a Instituição, exceto roupa imprescindível para a higiene do mesmo.
2. A RAI dispõe de Planos de Emergência e de Prevenção e Controlo de Situações de Negligência, Abusos, Maus-tratos e Negligência, cujo conteúdo se destina a salvaguardar os direitos e garantias dos clientes.

NORMA XL

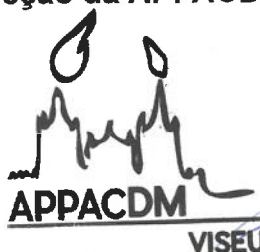
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor a 01/11/2026, e foi aprovado pela Direção da APPACDM de Viseu em reunião de 07/09/2026.

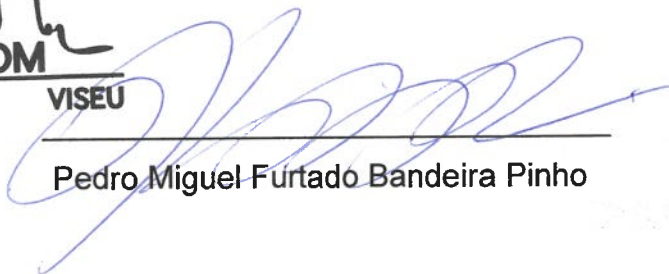
A Direção da APPACDM de Viseu

O Presidente

O Vice-Presidente



Pedro Agostinho Silva Baila M. Antunes



Pedro Miguel Furtado Bandeira Pinho