

# ASSOCIAÇÃO DE APOIO SOCIAL NOSSA SENHORA DA ASSUNÇÃO

## Regulamento Interno Geral



Rua de Cascais – Centro de Dia, Malveira da Serra, 2755-162 Cascais

☎ 214 857 700 ✉ [geral@aisaipss.pt](mailto:geral@aisaipss.pt) ; [www.aisa.com.pt](http://www.aisa.com.pt)

## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **Artigo 1.º**

##### **Denominação e Natureza**

1. A Associação de Apoio Social Nossa Senhora da Assunção, adiante designada por AISA, com sede na Rua de Cascais – Centro de Dia, Malveira da Serra, encontra-se registada na Direção Geral da Segurança Social como Instituição Particular de Solidariedade Social, com o registo n.º 82/93 e estatutos publicados no Diário da República, II Série, n.º 42, de 15 de fevereiro de 1994.
2. Este Regulamento Interno Geral é complementado pelos regulamentos específicos de cada resposta social da instituição.

#### **Artigo 2.º**

##### **Objetivos do Regulamento**

1. O presente Regulamento Interno, assim como os regulamentos internos de cada resposta social, visam:
  - Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
  - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição;
  - Promover a participação ativa dos utentes e respetivos responsáveis ao nível da gestão das respostas sociais e serviços.

## **CAPÍTULO II**

### **Respostas Sociais e Serviços**

#### **Artigo 3.º**

##### **Condições de Admissão**

1. Para poderem beneficiar de qualquer resposta social ou serviço da instituição, os candidatos têm que se tornar sócios da instituição. Pode, no entanto, ser exigida a cumulação de outros requisitos de acordo com a resposta social ou serviço em causa.

#### **Artigo 4.º**

##### **Horário de Funcionamento**

1. Todas as respostas sociais e serviços da instituição funcionam de segunda a sexta-feira, em horário definido no regulamento interno de cada resposta social, e encerram aos sábados, domingos, feriados nacionais e municipais.
2. Por determinação da Direção, a instituição poderá encerrar para além dos dias previstos, desde que os utentes e responsáveis sejam avisados com a antecedência mínima de dez dias.

#### **Artigo 5.º**

##### **Comparticipação Familiar ou Mensalidade**

1. A prestação de serviços em qualquer uma das respostas sociais é obrigatoriamente participada pelo utente ou responsável através do pagamento de uma mensalidade.

#### **Artigo 6.º**

##### **Pagamento da Participação ou Mensalidade**

1. O pagamento da participação familiar ou mensalidade deverá ser efetuado pelo utente ou pelo responsável até ao prazo máximo definido no regulamento interno de cada resposta social.
2. O pagamento deverá ser efetuado no Departamento Administrativo e Financeiro em numerário, cheque, multibanco ou transferência bancária. No caso de o pagamento ser efetuado por transferência bancária, o utente ou o responsável obriga-se a entregar ou a enviar o comprovativo do pagamento sob pena de o pagamento poder não ser detetado e o valor ser considerado em dívida.
3. O atraso até cinco dias no pagamento da participação familiar ou mensalidade implicará um agravamento de 10% sobre o montante devido.
4. Perante ausências de pagamento superiores a dez dias, a instituição procederá à suspensão da frequência do utente, sem notificação prévia, até regularização do valor em dívida.
5. Em caso de dificuldades financeiras face ao pagamento da participação familiar ou mensalidade, a coordenadora da resposta social em causa deverá apresentar a situação à Direção de forma a que seja tomada a melhor resolução.

## **Artigo 7.º**

### **Revisão da Comparticipação ou Mensalidade**

1. A comparticipação familiar ou mensalidade é objeto de revisão anual no início de cada ano civil ou no início de cada ano letivo, consoante a resposta social em causa, devendo o utente ou o responsável procederem à entrega da documentação solicitada até ao prazo máximo estabelecido pela instituição.
2. Não obstante, a instituição poderá rever a comparticipação familiar ou mensalidade do utente sempre que se verifiquem alterações nos rendimentos, despesas, composição do agregado familiar, ou se detetem rendimentos não oportunamente declarados.

## **Artigo 8.º**

### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. A integração em qualquer uma das respostas sociais pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora a partir da data de admissão do utente.
2. O contrato de prestação de serviços estabelece-se entre a AISA, entidade prestadora de serviços, e o utente, pessoa que irá beneficiar dos serviços prestados.
3. As normas do presente Regulamento Interno, assim como dos regulamentos de cada resposta social, fazem parte integrante do contrato de prestação de serviços. Ao assinar o contrato de prestação de serviços, após leitura e explicitação do seu conteúdo, o utente ou o seu responsável manifesta o seu conhecimento e integral aceitação das normas vigentes.
4. Se o utente não tiver capacidade para assinar o contrato de prestação de serviços deverá o responsável assinar a rogo.

## **Artigo 9.º**

### **Cessação do Contrato**

1. O contrato de prestação de serviços pode ser denunciado a qualquer momento, por iniciativa do utente ou do seu responsável, mediante comunicação escrita à instituição. Deverá ser cumprida a antecedência mínima definida no regulamento interno de cada resposta social.
2. O incumprimento do aviso prévio de desistência obriga ao pagamento da totalidade da comparticipação familiar ou mensalidade referente ao mês em curso.
3. A AISA reserva-se o direito de resolver o contrato sempre que os utentes violem as regras constantes dos regulamentos, prejudiquem a boa organização dos serviços e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, e ponham em causa o relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.

4. O contrato de prestação de serviços cessa automaticamente com o falecimento do utente e com a extinção da resposta social.

#### **Artigo 10.º**

##### **Situação de Emergência e de Doença**

1. Sempre que surja alguma situação de emergência que envolva utentes da instituição serão acionados os meios necessários ao bem-estar desses utentes, tendo a coordenadora da resposta social em causa a responsabilidade de contactar o responsável e comunicar-lhe o sucedido.
2. Em caso de deslocação para equipamento hospitalar, a instituição não garante o acompanhamento do utente, contactando os familiares do mesmo e convocando-os para essa tarefa.
3. Sempre que se verifique a apresentação de sintomas de doença ou a existência de parasitas será vedada a entrada do utente na resposta social.

### **CAPÍTULO III**

#### **Direitos e Deveres**

#### **Artigo 11.º**

##### **Direitos dos Utentes**

1. Constituem direitos dos utentes:
  - a) Beneficiar dos serviços constantes no regulamento interno de cada resposta social e no contrato de prestação de serviços de acordo com as suas necessidades;
  - b) Ter asseguradas condições de bem-estar e de qualidade de vida, assim como de respeito pela sua individualidade e dignidade humana;
  - c) Participar em todas as atividades desenvolvidas de acordo com os seus gostos e interesses;
  - d) Avaliar os serviços que lhe são prestados, reclamando do que o possa não satisfazer e apresentando sugestões de melhoria.

#### **Artigo 12.º**

##### **Deveres dos Utentes**

1. Constituem deveres dos utentes:
  - a) Cumprir os regulamentos e o contrato de prestação de serviços;
  - b) Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores e demais utentes da instituição;
  - c) Pagar dentro do prazo estabelecido a comparticipação familiar ou mensalidade fixada, assim como outras despesas que tiverem sido definidas;

- d) Facilitar a prestação dos serviços, procurando cumprir os horários estabelecidos, colaborar com os colaboradores e não exigir a prestação de serviços não contratados;
- e) Participar à coordenadora da resposta social em causa qualquer ausência ou cancelamento dos serviços com a antecedência mínima definida no regulamento interno da resposta social;
- f) Participar à coordenadora da resposta social em causa quaisquer alterações nos seus rendimentos, despesas ou composição do agregado familiar.

### **Artigo 13.º**

#### **Direitos da Instituição**

1. Constituem direitos da instituição:

- a) Ver todos os seus colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão do utente de forma a que o bom funcionamento das respostas sociais se mantenha;
- c) Receber nos prazos estabelecidos a comparticipação familiar ou mensalidade, bem como outras despesas que tiverem sido fixadas;
- d) Ter informação atualizada relativamente aos rendimentos, despesas e composição do agregado familiar dos seus utentes;
- e) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas.

### **Artigo 14.º**

#### **Deveres da Instituição**

1. Constituem deveres da instituição:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados e o conforto necessário ao bem-estar dos utentes;
- b) Proporcionar um acompanhamento adequado a cada utente;
- c) Cumprir e fazer cumprir os regulamentos por forma a garantir o normal funcionamento das respostas sociais;
- d) Avaliar periodicamente a qualidade dos serviços prestados.

## **CAPÍTULO IV**

### **Disposições Finais**

#### **Artigo 15.º**

##### **Interpretação de Lacunas**

1. Os casos omissos neste Regulamento, assim como nos regulamentos internos de cada resposta social, serão apreciados pela Direção em conformidade com a lei geral e com as normas aplicáveis neste âmbito.

#### **Artigo 16.º**

##### **Alteração do Regulamento**

1. O presente Regulamento, assim como os regulamentos internos de cada resposta social, é suscetível de revisão a qualquer momento, devendo as suas alterações serem comunicadas aos utentes e responsáveis.

#### **Artigo 17.º**

##### **Proteção de Dados**

1. Os dados recolhidos durante os processos de candidatura, admissão e acolhimento do utente destinam-se à elaboração do processo individual do utente, levantamento das necessidades do utente e planeamento dos serviços contratualizados.
2. Os dados recolhidos são tratados com total segurança e confidencialidade, sendo possível a necessidade de interconexão com outras entidades parceiras (CMC, Instituto da Segurança Social, centros de saúde, hospitais e outras IPSS).
3. O titular dos dados tem direito de acesso e retificação, devendo para tal dirigir-se à coordenadora da resposta social.

#### **Artigo 18.º**

##### **Entrada em Vigor**

1. O presente Regulamento Interno foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção em 28/08/2019.