

**REGULAMENTO INTERNO DE SAD**  
POLO COMUNITÁRIO OS AMIGOS DE SEMPRE – S. JOÃO DA TALHA

**SUBSCRITORES**

Eu, \_\_\_\_\_, na qualidade de cliente do SAD, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura (conforme B.I. ou C.C.)

Eu, \_\_\_\_\_, na qualidade de responsável legal do cliente supra citado, tomei conhecimento do presente Regulamento Interno e aceito as condições nele contidas, as quais considero, para todos os efeitos, cláusulas do contrato de prestação de serviços outorgado com a Instituição.

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura (conforme B.I. ou C.C.)

Em representação da Instituição:

\_\_\_\_\_  
(Presidente do Conselho de Administração)

\_\_\_\_\_  
(Tesoureiro)



Cooperativa de Solidariedade Social  
**OS AMIGOS DE SEMPRE**, CRL

**REGULAMENTO INTERNO  
DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



**Rua Palmira Bastos nº 11, Bairro da Esperança, Vale de Figueira**  
**2695-799 São João da Talha**

Concelho de Loures

Tel. - 968 923 110 - 211 818 122

## ÍNDICE

### **CAPÍTULO I: DISPOSIÇÕES GERAIS**

- NORMA I: NATUREZA, MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE QUALIDADE
- NORMA II: ÂMBITO DE APLICAÇÃO
- NORMA III: OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO
- NORMA IV: LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
- NORMA V: OBJETIVOS DO REGULAMENTO
- NORMA VI: SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### **CAPÍTULO II: PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

- NORMA VII: CONDIÇÕES DE ADMISSÃO
- NORMA VIII: CRITÉRIOS DE ADMISSÃO
- NORMA IX: CANDIDATURA / INSCRIÇÃO
- NORMA X: SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DA CANDIDATURA
- NORMA XI: ADMISSÃO
- NORMA XII: ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES
- NORMA XIII: PLANO INDIVIDUAL
- NORMA XIV: PROCESSO INDIVIDUAL

### **CAPÍTULO III: INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

- NORMA XV: INSTALAÇÕES
- NORMA XVI: HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO
- NORMA XVII: GUARDA DA CHAVE DA RESIDÊNCIA DO CLIENTE
- NORMA XVIII: PREÇÁRIOS DE MENSALIDADES
- NORMA XIX: TABELA DE PARTICIPAÇÕES MENSAIS
- NORMA XX: PAGAMENTO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR MENSAL
- NORMA XXI: REFEIÇÕES / NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO
- NORMA XXII: PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES
- NORMA XXIII: QUADRO DE PESSOAL
- NORMA XXIV: DIREÇÃO TÉCNICA

### **CAPÍTULO IV: DIREITOS E DEVERES**

- NORMA XXV: DIREITOS DOS CLIENTES
- NORMA XXVI: DEVERES DOS CLIENTES
- NORMA XXVII: DIREITOS DA INSTITUIÇÃO
- NORMA XXVIII: DEVERES DA INSTITUIÇÃO
- NORMA XXIX: INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS
- NORMA XXX: LIVRO DE RECLAMAÇÕES

### **CAPÍTULO V: DISPOSIÇÕES FINAIS**

- NORMA XXXI: ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO
- NORMA XXXII: SITUAÇÕES OMISSAS
- NORMA XXXIII: FORO COMPETENTE
- NORMA XXXIV: ENTRADA EM VIGOR

nomeadamente, 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 são relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

6. A rescisão do contrato é da competência da Direção da Instituição, sob proposta da Direção Técnica, após prévia audição do cliente, família, responsável legal ou pessoa que se tenha responsabilizado pelo cliente no SAD.

#### **NORMA XXVIII DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. Garantir a qualidade dos serviços contratualizados.
2. Cumprir e fazer cumprir o Regulamento Interno

#### **NORMA XXIX INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS**

1. Haverá lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal, quando o cliente interrompa o serviço por período igual ou superior a 15 dias seguidos.
2. Esta suspensão temporária da prestação de serviços deve ser comunicada à Instituição pelo cliente ou Responsável Legal com 8 dias de antecedência.
3. Para os clientes não abrangidos por Acordo der Cooperação, haverá lugar a uma redução proporcional da mensalidade, quando o período de ausência devidamente comunicado à Instituição seja igual ou superior a 8 dias seguidos.
4. A não continuidade do contrato por qualquer dos outorgantes deve ser comunicada com a antecedência mínima de 30 dias em relação à data de efetivação da desistência.

#### **NORMA XXX LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

O SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto do Técnico responsável pela resposta social ou Serviços Administrativos.

#### **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS NORMA XXXI ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição informa os clientes ou seus responsáveis legais de quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assistem.
2. Estas alterações são comunicadas aos serviços competentes do Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, I.P.

#### **NORMA XXXII SITUAÇÕES OMISSAS**

As omissões serão supridas pela Instituição, tendo em conta a legislação em vigor.

#### **NORMA XXXIII FORO COMPETENTE**

O foro competente para a resolução de eventuais litígios é o tribunal da Comarca de Loures.

#### **NORMA XXXIV ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento foi aprovado em reunião de Conselho de Administração de 30 de maio de 2017 e entra em vigor no dia 10 de julho de 2017.

os passeios poderão ser gratuitos. Sempre que tal não seja possível, os participantes custearão a totalidade ou parte da respetiva despesa.

2. É sempre necessária a autorização do familiar ou responsável legal do utente, para este participar nos passeios ou deslocações.
3. Durante os passeios e deslocações, os clientes são sempre acompanhados por pessoal da Instituição, que não será responsável por perdas e danos ocorridos aos clientes.

**NORMA XXIII**  
**QUADRO DE PESSOAL**

O quadro de pessoal do Polo Comunitário encontra-se afixado em local visível, contendo a informação definida na legislação em vigor.

**NORMA XXIV**  
**DIREÇÃO TÉCNICA**

A Direção do Polo Comunitário, hierarquicamente dependente do Conselho de Administração da Instituição, compete a um/a Técnico/a, nos termos da legislação em vigor, cujo nome se encontra afixado em local visível do Polo Comunitário.

**CAPITULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**  
**NORMA XXV**  
**DIREITOS DOS CLIENTES**

1. Obter a prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e psíquico e qualidade de vida adequada.
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes e ouvido nas decisões que lhe digam respeito.
3. Ver respeitada a sua identidade e privacidade.
4. Ser tratado com consideração e respeito pelos colaboradores do SAD.
5. Participar em atividades socioculturais do Polo Comunitário de acordo com as suas possibilidades e interesses.
6. Apresentar reclamações à Diretora Técnica do Polo Comunitário e ao Conselho de Administração da Instituição.
7. Rescindir o contrato de prestação de serviços com a Instituição.

**NORMA XXVI**  
**DEVERES DOS CLIENTES**

1. Cumprir as regras do presente Regulamento que aceitou no ato de admissão.
2. Respeitar os colaboradores e dirigentes do Polo Comunitário.

**NORMA XXVII**  
**DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. Ver os seus colaboradores e dirigentes serem tratados com respeito e dignidade.
2. Fazer cumprir o contrato de prestação de serviços acordado com o cliente.
3. Ver respeitado o seu património.
4. Providenciar a informação e atualização de dados da situação socioeconómica e familiar dos clientes e proceder à adequada revisão das participações do cliente e ou família, nos termos do presente Regulamento.
5. À Instituição é reservado o direito de rescisão do contrato de prestação de serviços, sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente Regulamento.

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**  
**NORMA I**

**NATUREZA, MISSÃO, VISÃO, VALORES, ESTRATÉGIA E POLÍTICA DE QUALIDADE**

1. A Cooperativa de Solidariedade Social Os Amigos de Sempre, CRL, equiparada a Instituição Particular de Solidariedade Social, conforme registo na Direção Geral da Segurança Social, adiante designada por Instituição, teve origem num conjunto de amigos, que decidiram organizar-se com a missão de construir uma resposta solidária para as questões da sua velhice e da exclusão social, animados da visão de que um mundo melhor é possível com a participação das pessoas na procura conjunta de soluções para os seus problemas.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre, adiante designado por SAD, é uma resposta social criada pela Cooperativa.
3. O sonho levou a desenvolver a ideia de concretizar a obra de construção e funcionamento do Polo Comunitário Os Amigos de Sempre, com as respostas sociais Lar/Residência, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro de Dia de idosos e Centro Comunitário para apoio a jovens com dificuldades de inserção social e troca de saberes entre pessoas.
4. A estratégia da Cooperativa consiste em dinamizar a participação das pessoas, fomentar recursos próprios, estabelecer parcerias e conceber processos em ordem a:
  - a) Assegurar o desenvolvimento progressivo e sustentado das respostas sociais;
  - b) Consolidar uma política de qualidade, expressa na excelência da prestação de serviços que respondam aos problemas e expectativas dos residentes e satisfaçam necessidades das pessoas e instituições envolvidas.
5. A missão da Cooperativa, a nível da comunidade, é de cooperação com as famílias e as instituições no apoio à prestação de cuidados, conforme os objetivos definidos no presente Regulamento.

**NORMA II**  
**ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1. O presente Regulamento aplica-se ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, com sede na Rua Palmira Bastos, nº 11, Bairro da Esperança, Vale de Figueira, 2695-799 São João da Talha, concelho de Loures. Está licenciado pela Câmara Municipal de Loures, licença de utilização n.º 493/2009 emitida em 18/11/2009 e tem o licenciamento de atividade emitido pelo Instituto da Segurança Social, IP, em 21/11/2009.
2. O SAD desenvolve atividades de apoio social da prestação de cuidados individualizados e personalizados a 40 clientes, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e ou as atividades da vida diária.
  - a) Presta serviços ao cliente em articulação com a sua família, num pressuposto de complementaridade;
  - b) Abrange a União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela, sem prejuízo do alargamento a outras situações a estudar caso a caso, em articulação interinstitucional, com a perspetiva de evitar sobreposição de recursos, dar a conhecer ao cliente alternativas existentes e encaminhar para serviços de maior proximidade.

**NORMA III**  
**LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O SAD rege-se pela legislação em vigor em matéria de cooperação e de normas de licenciamento e funcionamento, bem como pelo Protocolo de Cooperação celebrado ao abrigo do art. 4º, nº 2 do Estatuto das IPSS e pelo Contrato Coletivo de Trabalho celebrado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e Associações Sindicais.

**NORMA IV**  
**OBJETIVOS DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

1. Melhorar a qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida profissional e familiar do agregado familiar;
3. Garantir cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes;
4. Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
5. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
6. Evitar ou adiar ao máximo o recurso a estruturas residenciais contribuindo para a manutenção dos clientes no seu meio natural de vida;
7. Prevenir situações de dependência, promover a autonomia.

**NORMA V**  
**OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

1. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento.
2. Promover o respeito pelos direitos do cliente e demais interessados.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus responsáveis legais ao nível da gestão das respostas sociais.

**NORMA VI**  
**SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. O SAD assegura designadamente:
  - a) Fornecimento de refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche);
  - b) Cuidados pessoais de higiene e conforto;
  - c) Higiene habitacional (arrumações e pequenas limpezas no domicílio);
  - d) Tratamento de roupas na lavandaria do Polo Comunitário, quando associados a outro tipo de serviços do SAD (o SAD não se responsabiliza por roupas que não estejam devidamente identificadas);
  - e) Acompanhamento de refeições;
  - f) Preparação e administração terapêutica, mediante prescrição médica;
  - g) Apoio psicossocial;
  - h) Psicomotricidade;
  - i) Disponibilizar informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades.
2. As atividades e cuidados referidos no número 1 são desenvolvidos de acordo com o Plano Individual.
3. Sempre que ocorra acidente ou doença de um cliente na presença exclusiva de pessoal do SAD, este deve contactar de imediato o Instituto Nacional de Emergência Médica e de seguida o técnico responsável da resposta social, que informará o familiar ou responsável legal para acompanhamento do cliente.

- a) Fornecimento de almoço e lanche = 25%
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal = 20%
- c) Higiene habitacional: arrumações e pequenas limpezas no domicílio = 10%
- d) Tratamento de roupa na lavandaria do Polo Comunitário = 05%

**Serviços complementares:**

- Pequeno-almoço = 05%
- Acompanhamento de refeições = 10%
- Fornecimento de almoço e lanche ao sábado, domingo e feriado (preço a definir anualmente)
- Administração terapêutica, mediante prescrição médica
- Fornecer informação facilitadora do acesso a bens e serviços
2. A participação familiar é efetuada no total de 12 mensalidades/ano.
  3. O cálculo do rendimento per capita, assim como a revisão anual da participação familiar e prova de rendimentos, serão efetuados nos termos da legislação em vigor.
  4. A tabela de participação da Segurança Social está afixada em local visível do Polo.

**NORMA XX**  
**PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento da participação familiar mensal é efetuado de dia 1 a 10 de cada mês, na Secretaria, no horário de funcionamento em dinheiro, terminal Multibanco, cheque ou por transferência bancária.

O primeiro pagamento será efetuado no momento de celebração do contrato de admissão. Sempre que a admissão se realize depois do dia 1 cada mês, o pagamento da participação familiar será proporcional ao respetivo valor.

No caso de cessação de contrato, o valor da participação mensal a cobrar será proporcional ao número de dias de prestação de serviços.
2. O não pagamento da mensalidade no prazo fixado, implica o pagamento de um acréscimo correspondente a 10%. Perante a ausência de pagamento superior a 60 dias e após análise do caso, sempre que possível com o responsável legal do cliente, o Conselho de Administração da Instituição poderá determinar a rescisão do contrato.

A rescisão do contrato não iliba o cliente ou responsável legal do pagamento da dívida, acionando a Instituição, se necessário, os meios legais para o efeito.

**NORMA XXI**  
**REFEIÇÕES / NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO**

1. A ementa semanal será fixada em local visível do Polo Comunitário e dela será dada conhecimento prévio ao cliente.
2. As dietas, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**NORMA XXII**  
**PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES**

1. A Direção do Polo Comunitário comunicará por escrito através do pessoal prestador de serviços, a organização de atividades nas quais o cliente poderá participar.

**CAPÍTULO III**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**  
**NORMA XV**  
**INSTALAÇÕES**

1. O SAD tem as seguintes áreas físicas, em comum com a Estrutura Residencial e o Centro de Dia:
  - a) Área da Direção e serviços administrativos;
  - b) Área das instalações para o pessoal;
  - c) Área de serviços (cozinha e copas, lavandaria e áreas diversas).
2. O SAD dispõe de viaturas para deslocação das equipas prestadoras de serviços e transporte de refeições, roupas e outros artigos incluídos nos cuidados a prestar.

**NORMA XVI**  
**HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona nos dias úteis, de 2ª a 6ª feira, das 08:20h às 17:30h.
2. As refeições diárias contratualizadas serão fornecidas no horário acordado.

**NORMA XVII**  
**GUARDA DA CHAVE DA RESIDÊNCIA DO CLIENTE**

A guarda da chave da residência do cliente, quando entregue pelo próprio e ou responsável legal através de autorização escrita, é da responsabilidade do/a prestador/a de cuidados.

**NORMA XVIII**  
**PREÇARIOS DE MENSALIDADES**

1. A sustentabilidade financeira do funcionamento do SAD é suportada pelos resultados da prestação de serviços aos seus utentes.
2. O preçário será estabelecido com base no custo médio real do cliente do SAD, verificado na resposta social no ano anterior, é sujeito a revisão e atualização no início de cada ano civil e está afixado em local visível do Polo Comunitário.

A mensalidade do cliente não engloba as despesas que venha a contrair com os serviços prestados não incluídos.
3. Consideram-se incluídos na comparticipação mensal, as atividades e cuidados referidos na Norma VI que sejam contratualizados e contidos no Plano Individual; estão excluídos os produtos de higiene pessoal e habitacional.

**NORMA XIX**  
**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES MENSAIS**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização do SAD é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a prestação dos serviços constantes na tabela seguinte:

**CAPÍTULO II**  
**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**  
**NORMA VII**  
**CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

4. Na mesma situação, em caso de falecimento, o pessoal do SAD informa imediatamente Instituto Nacional de Emergência Médica e de seguida o técnico responsável da resposta social, que comunicará de seguida com familiar ou responsável legal.

1. Ser residente na União de Freguesias de Santa Iria de Azóia, São João da Talha e Bobadela sem prejuízo do alargamento a outras situações a estudar caso a caso.
2. Ter idade igual ou superior a 60 anos, ou idade inferior caso se encontre em risco de isolamento.
3. Ter manifestado livre vontade em ser admitido e, em situação de incapacidade de expressão dessa vontade, o pedido de admissão ser formulado por familiar ou responsável legal que assumira essa responsabilidade.

**NORMA VIII**  
**CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. Área de abrangência dos serviços.
2. Estar o cliente inserido num agregado familiar mais desfavorecido social e economicamente ou estar desprovido de apoio familiar.
3. Ter o cliente algum tipo de deficiência/ incapacidade que o impossibilite de realizar as suas atividades diárias.
4. Isolamento geográfico ou familiar.
5. Idade.

**NORMA IX**  
**CANDIDATURA / INSCRIÇÃO**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá proceder ao preenchimento de uma Ficha de Inscrição, acompanhada de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Documentos comprovativos adequados e credíveis dos rendimentos do candidato (declaração de IRS/IRC, declaração relativa às pensões e outros, atualizada);
  - b) Documentos comprovativos adequados e credíveis dos rendimentos dos membros do agregado familiar onde o candidato habita (declaração de IRS/IRC, recibo de vencimento, declaração relativa às pensões e outros, conforme aplicável);
  - c) Documentos comprovativos das despesas fixas do candidato, conforme normativo aplicável;
  - d) Documentos comprovativos das despesas fixas dos membros do agregado familiar, conforme normativo aplicável, caso tenham sido indicados os rendimentos do agregado familiar previsto na alínea b);
2. A receção do pedido de inscrição é feita pelo técnico responsável pela resposta social, no horário de funcionamento, após verificação se a Ficha de Inscrição está devidamente preenchida e acompanhada de uma cópia dos documentos probatórios referidos.

**NORMA X**  
**SELEÇÃO DA CANDIDATURA**

1. Para a seleção da candidatura será realizada uma entrevista de Avaliação Inicial no Polo Comunitário, por Técnico/a qualificado/a. Para o efeito, o candidato deverá entregar cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do candidato e do Responsável Legal;
  - b) Cartão de contribuinte fiscal do candidato e do Responsável Legal;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
  - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde e/ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - e) Boletim de vacinas;
  - f) Declaração médica de que não sofre de doença infecto-contagiosa ou do foro psiquiátrico, que prejudique o bom funcionamento da resposta social, acompanhada de relatório médico atualizado, comprovativo da situação clínica do candidato, plano terapêutico e de dieta, registo de outros elementos de diagnóstico e de cuidados de enfermagem, alergias;
  - g) Identificação do profissional de saúde de referência do candidato e respetivos contactos em caso de emergência;
  - h) Endereços e contactos do Responsável Legal;
  - i) Identificação, endereços e contactos de outras pessoas de referência do candidato;
  - j) Declaração assinada pelo candidato e/ou pelo Responsável Legal, em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do cliente;
  - k) Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que regule a representação legal da pessoa.
2. No caso de parecer favorável, a pessoa é informada no ato da inscrição, onde se declara poder vir a usufruir dos serviços prestados pelo SAD e atribui-se o número em lista de espera.
3. Caso a decisão não seja favorável a pessoa é informada no ato da inscrição, com a respetiva justificação, podendo o técnico disponibilizar informação aos candidatos de alternativas existentes na comunidade e estabelecer contactos se possível, de forma a proporcionar a obtenção de resposta.
4. Na admissão dos candidatos e gestão das vagas, será tido em conta o equilíbrio decorrente da sustentabilidade do SAD e a satisfação de necessidades sociais verificada através de avaliação socioeconómica e familiar.

**NORMA XI**  
**ADMISSÃO**

1. É competente para decidir a admissão a Direção.
2. No ato de admissão, é celebrado por escrito um Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente ou seu responsável legal e a Instituição, realizada uma entrevista de Avaliação Diagnóstica por Técnico responsável e constituído o Processo Individual.  
O contrato e o presente regulamento serão assinados por ambas as partes, sendo o contrato em duplicado, sendo um exemplar entregue ao cliente ou responsável pela sua admissão e o outro arquivado no Processo Individual.
3. O/A Técnico/a responsável pela integração do cliente procede à elaboração do Programa de Acolhimento Inicial.

**NORMA XII**  
**ACOLHIMENTO DOS NOVO CLIENTES**

1. No período de acolhimento de carácter experimental dos novos clientes serão geridos, adequados e monitorizados os primeiros serviços, sendo prestados esclarecimentos em caso de necessidade e avaliadas as reações do cliente.
2. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual.
3. No caso de inadaptação do cliente deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento e estabelecidos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao cliente e à instituição de rescindir o contrato.

**NORMA XIII**  
**PLANO INDIVIDUAL**

No final do Programa de Acolhimento Inicial, havendo adaptação do cliente, procede-se à elaboração do Plano Individual, com avaliação semestral.

**NORMA XIV**  
**PROCESSO INDIVIDUAL**

- 1 O Processo Individual é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
  - a) Ficha de Inscrição contendo os respetivos dados de identificação e sociais;
  - b) Os documentos previstos nas Normas IX e X;
  - c) Contrato de Prestação de Serviços;
  - d) Fichas de Avaliação Diagnóstica;
  - e) Resultado do Programa de Acolhimento Inicial;
  - f) Plano Individual de Intervenção e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
  - g) Registos de prestação de serviços, participação em atividades; ocorrências de situações anómalas;
  - h) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual é arquivado no Polo Comunitário, em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, em condições que garantem a sua privacidade e confidencialidade.
3. Cada processo individual é atualizado permanentemente.
4. O cliente e/ou Responsável Legal tem acesso à informação constante no processo individual, sempre que solicitado.