FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA

REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL

CENTRO DE DIA

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS 4
NORMA I – Âmbito de Aplicação 4
NORMA II – Legislação Aplicável 4
NORMA III – Objetivos do Regulamento 4
NORMA IV – Objetivos da Resposta Social 4
NORMA V – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas 5
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES 5
NORMA VI – Condições de Admissão 5
NORMA VII – Candidatura 6
NORMA VIII – Critérios de Admissão 6
NORMA IX – Decisão de Admissão 7
NORMA X – Acolhimento de novos clientes 8
NORMA XI – Processo Individual do Cliente 8
NORMA XII – Listas de Espera 8
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO 8
NORMA XIII – Instalações 8
NORMA XIV – Horários de Funcionamento 9
NORMA XV – Regime de Visitas 9
NORMA XVI – Pagamento de Mensalidades 9
NORMA XVII – Cálculo do rendimento per capita 9
NORMA XVIII – Tabela de Comparticipações 11
NORMA XIX – Refeições 11
NORMA XX – Cuidados de Higiene e Conforto 12
NORMA XXI – Tratamento de Roupa de Uso Pessoal 12
NORMA XXII – Assistência na Saúde 12
NORMA XXIII – Saídas dos Clientes 13
NORMA XXIV – Atividades de Animação Sociocultural 14
NORMA XXV – Passeios ou Deslocações 14
NORMA XXVI – Apoio Psicossocial 14
NORMA XVII – Chaves do Domícilio 14
NORMA XXVIII – Quadro de Pessoal 15

NORMA XXIX – Direção Técnica 15
CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES 15
NORMA XXX – Direitos dos Clientes 15
NORMA XXXI – Deveres dos Clientes 16
NORMA XXXII – Direitos dos colaboradores 17
NORMA XXXIII – Deveres dos colaboradores 17
NORMA XXXIV – Direitos e deveres dos voluntários 17
NORMA XXXV – Direitos da Instituição 17
NORMA XXXVI – Deveres da Instituição 18
NORMA XXXVII – Proteção de Dados 18
NORMA XXXVIII – Depósito e Guarda de Bens dos Clientes 19
NORMA XXXIX – Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente 19
NORMA XL – Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente 19
NORMA XLI – Contrato de Prestação de Serviços 19
NORMA XLII– Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador 20
NORMA XLIII– Gestão e Prevenção de Negligencia, Abusos e Maus Tratos 20
NORMA XLIV – Livro de Reclamações 21
NORMA XLV – Resolução Alternativa de Litígios 21
CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS 21
NORMA XLVI – Alterações ao Regulamento 21
NORMA XLVII – Integração de Lacunas 21
NORMA XLVIII – Entrada em Vigor 21

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por FUNDAÇÃO LUIZ BERNARDO DE ALMEIDA, está registada na Direção Geral de Ação Social desde 20 de maio de 1995, sob a inscrição 13/85, constituindo uma Instituição Coletiva e de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta social de CENTRO DE DIA celebrado com o Centro Distrital de AVEIRO, em 31 de março de 2000, e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA II – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida rege-se pelo estipulado no Guião Técnico do Centro de Dia, de dezembro 1996 e da Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação; pelo Compromisso de Cooperação em vigor; Orientações da Comissão Nacional da Cooperação; Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua atual redação; Circulares internas e demais legislação.

NORMA III – OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia da Fundação;
3. Promover a participação ativa dos clientes, família e/ou seu representante legal ao nível da gestão desta resposta social.

NORMA IV – OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL

Os objetivos do Centro de Dia são:

1. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
2. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
3. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
4. Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
5. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
6. Promover o aproveitamento de oportunidades para a Saúde, participação e segurança e no acesso á continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
7. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
8. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da auto-estima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;

9. Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, as dificuldades com a medicação, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
10. Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
11. Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
12. Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
13. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
14. Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
15. Promover relações com a comunidade e na comunidade;
16. Dinamizar relações intergeracionais.

NORMA V – SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

1. O Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida assegura a prestação dos seguintes serviços:
   a. Refeições e apoio na alimentação;
   b. Atividades sócio culturais, lúdicas recreativas e de motricidade;
   c. Cuidados de higiene e conforto pessoal (diário e/ou semanal);
   d. Tratamento de roupas de uso pessoal;
   e. Férias organizadas ou campo de férias.

   O Centro de Dia assegura o transporte entre o local acordado e as instalações da FLBA (ida e volta) a partir da data de entrada na resposta social e enquanto as condições contratuais de mantiverem. O serviço de transporte não tem qualquer custo para o utente.

   A Fundação Luiz Bernardo de Almeida tem ao seu serviço um(a) profissional da área de fisioterapia, que mediante uma avaliação inicial, em caso de necessidade, promove sessões de fisioterapia/ classes de exercícios 1 a 2x por semana.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA VI – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão no Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida:

1. O Centro de Dia admite pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré reforma ou pensionistas. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham estas condições, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;

2. O âmbito de ação do Centro de Dia abrange o concelho de Vale de Cambra, com principal incidência na freguesia de Macieira de Cambra, sem prejuízo de eventuais ações fora deste contexto geográfico.

NORMA VII – CANDIDATURA

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1. Bilhete de Identidade do candidato e do representante legal;

1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;

1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;

1.4. Cartão de Utente dos serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;

1.5. Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;

1.6. Comprovativo de despesas de arrendamento ou de empréstimo bancário relativo à habitação;

1.7. Comprovativo de despesas mensais com medicação continuada;

1.8. Última declaração de IRS e nota de liquidação do agregado familiar.

2. Aquando da admissão é igualmente solicitado uma informação clínica onde constem as patologias, o grau de dependência e a medicação atual do cliente.

3. Os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues ao(à) Diretor(a) Técnico(a), no momento da candidatura.

4. A ficha de inscrição é preenchida pelo(a) Diretor(a) Técnico(a), às quintas e sextas-feiras, das 09.30 às 17.30 horas, na presença de e de acordo com as informações e documentação apresentadas pelo candidato e/ou pelo seu representante.

5. É efetuada uma visita domiciliária pela Equipa Técnica para elaborar o parecer técnico.

6. Havendo vaga, a admissão é feita de imediato, com a aprovação do Conselho Executivo. Não havendo vaga, o idoso fica inscrito em lista de espera.

7. Em caso de admissão urgente, devidamente comprovada e autorizada pelo(a) Presidente do Conselho Executivo pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados e documentação em falta.

NORMA VIII – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:

Pessoa ou grupo, social e economicamente mais desfavorecido	**25%**
Sim	25%
Não	10%

Cliente ou Familiar a frequentar outra resposta social	**18%**
- Cliente a frequentar outra resposta social	18%
- Cônjuge a frequentar a resposta social a que se candidata	15%
- Pais, irmãos ou filhos a frequentar resposta social	10%

Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos / Risco de isolamento social	16%
- Ausência ou abandono familiar	16%
- Familiar a residir fora do concelho	10%
- Familiar a residir no concelho +3Km	5%
- Familiar a residir nas proximidades	3%

Residência próxima da Instituição	15%
- Freguesia de Macieira de Cambra ou Rôge	15%
- Outra Freguesia do Concelho	10%

Idade do cliente	14%
- 90 ou + anos	14%
- De 80 a 89 anos	13%
- De 70 a 79 anos	12%
- ≤ 69 anos	10%

Grau de dependência	12%
- Semi-dependente (mobilidade com apoio de ajudas técnicas)	12%
- Cliente autónomo	10%

NOTA: No caso de empate é considerada a antiguidade de inscrição.

NORMA IX – DECISÃO DE ADMISSÃO

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para esse efeito o Relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos.
2. A decisão da prestação do serviço é da competência do Conselho Executivo da Instituição que, para o efeito, terá em consideração a avaliação previamente realizada pelos técnicos e o parecer da Direção Técnica.
3. Em situações de grande urgência, o serviço a prestar será sempre a título provisório com o parecer da Direção Técnica, e autorização do(a) Presidente do Conselho Executivo, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A grande urgência será analisada casuisticamente em função da situação concreta que resultará de um conjunto de ocorrências excecionais e imprevisíveis.
5. Será dado o conhecimento da decisão do Conselho Executivo ao candidato no prazo máximo de uma semana, sendo que o tempo entre a decisão e a admissão não pode ser superior a 30 dias.

NORMA X – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o cliente e/ou família ou representante, o(a) Diretor(a) Técnico(a), a Encarregada Geral/de Serviços Gerais e a Animadora Sociocultural. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial, com a duração de um mês. São também retiradas todas as dúvidas que o cliente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É aberto o Processo Individual do Cliente, ao qual é atribuído um número de identificação;
3. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o cliente e a Instituição;
4. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da Resposta Social de Centro de Dia;
5. A medicação e a sua prescrição médica, assim como uma fotocópia do Cartão de Utente, são entregues à funcionária responsável pela área da saúde, para que se possa abrir o Processo Clínico do Cliente;
6. Com base nos hábitos e interesses do cliente delineia-se um plano individual de cuidados para o mesmo.

NORMA XI – PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

O Processo Individual do Cliente, que é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
5. Plano Individual de Cuidados;
6. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
7. PI (Plano Individual)

NORMA XII – LISTAS DE ESPERA

1. Existe uma Lista de Espera onde constam os critérios de priorização que condicionam o posicionamento de cada cliente na Lista. Será facultada ao cliente, família e/ou seu representante, semestralmente ou sempre que solicitada, informação da sua posição na Lista de Espera.
2. A ordenação da Lista de Espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII – INSTALAÇÕES

1. A Fundação Luiz Bernardo de Almeida está sediada na Cruz de S. Domingos, Macieira de Cambra, Vale de Cambra e as suas instalações são compostas por:
    a) Área técnica e administrativa
    b) Uma cozinha e refeitório

c) Uma lavandaria / rouparia
d) Duas salas de convívio e sala de reuniões
e) Um gabinete para os colaboradores
f) Área de higiene (instalações sanitárias)
g) Carrinhas para transporte dos clientes
h) Jardim e área envolvente
i) Gabinetes: médico, medicamentos, enfermagem e fisioterapia

NORMA XIV – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social de Centro de Dia presta serviço todos os dias do ano, incluindo feriados e fins de semana, das 07.00 às 19.30 horas.

1.1. Em casos devidamente justificados e autorizados, a instituição poderá definir outros horários para a resposta social, nomeadamente por questões relativas a saúde pública, gestão interna de viaturas ou outras.

NORMA XV – REGIME DE VISITAS

1. As visitas carecem de marcação prévia, por telefone, de segunda a sexta-feira, entre as 09.00 e as 12.00.
2. O horário das visitas é das 14.00 às 17.30 de segunda a domingo.
3. Cada visita tem a duração de 30m.
4. O horário das visitas está assinalado na porta de entrada do edifício. Haverá exceções relativamente ao horário, sempre que devidamente justificado.
5. Por razões de segurança e/ou do foro médico, quer as visitas, quer os clientes devem abster-se de trazer quaisquer alimentos ou bebidas do exterior sem conhecimento da Direção Técnica. Obtendo permissão, os produtos devem ser entregues à Encarregada de Serviço para que os possa acondicionar adequadamente.
6.É interdita às visitas a introdução de quaisquer bebidas alcoólicas na Instituição.
7. Reserva-se o direito à Instituição de interditar as visitas que causem ou tenham causado perturbações ao bom funcionamento da mesma, ou por indicação do cliente e familiares.

NORMA XVI – PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 10 de cada mês, na secretaria da Instituição que funciona das 09.00 às 19.00 horas, de segunda a sexta feira.
2. No ato, é entregue um recibo comprovativo do pagamento.

NORMA XVII – CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
2. De acordo com a Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, na sua atual redação, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

RC= RAF/12-D
N

Sendo que:
RC = Rendimento *per capita* mensal
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas fixas mensais

3. Para além do utente da resposta social 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 fato há mais de dois anos;

b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º 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.

3.1. Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas 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. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar** (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) Do trabalho independente – 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);

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

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)

Para efeitos da comparticipação familiar, considera -se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, no que respeita a alínea d) acima mencionada, 50% do montante da Prestação Social para a Inclusão recebida pelo utente.

5. Para efeito da 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 com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

Para além das despesas referidas acima a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

NORMA XVIII – TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. 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 a seguinte tabela:

Serviços	Dias Uteis	Dias uteis + Fins de semana
Refeições (Pequeno Almoço, Almoço, lanche e jantar)	45%	50%
Atividades de animação sociocultural	3%	3%
Cuidados de higiene e conforto pessoal (diário ou semanal)	5%	5%
Tratamento de roupas de uso pessoal	2%	2%
Férias organizadas ou campo de férias	1%	--------
De acordo com a portaria 196A/2015 de 1 de julho, na sua atual redação, a percentagem máxima definida e aplicada para o Centro de Dia é de 60%.		

2. Quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 seguidos, haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal. Em caso de falecimento do cliente o pagamento será efectuado na proporção da mensalidade, em relação aos dias frequentados.

3. Nos períodos de ausência superiores a 30 dias seguidos e que não excedam os 60 dias haverá uma redução de 20% na mensalidade, desde que devidamente justificadas.

4. As faltas não justificadas superiores a 30 dias dão origem ao cancelamento da inscrição.

5. A comparticipação familiar é revista anualmente no início do ano civil, (devendo no mês de janeiro ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação, renda de casa ou empréstimos bancários para habitação), ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar;

6. Relativamente aos clientes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação familiar, não devendo ultrapassar o custo médio real por cliente;

7. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço ou equipamento no mesmo ano.

NORMA XIX – REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
   1.1. Das 08.00 às 10.00 horas é servido o pequeno-almoço;
   1.2. Das 12.00 às 13.00 horas é servido o almoço;
   1.3. Das 15.00 às 16.00 horas é servido o lanche;
   1.4. Das 18.00 às 19.00 horas é servido o jantar ou suplemento.

2. A instituição salvaguarda-se ao direito de alterar os horários de refeição em casos devidamente justificados e autorizados. Da mesma forma, poderá disponibilizar o jantar no domicílio, caso o horário de frequência da resposta social não permita que a refeição seja feita na instituição.
3. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
4. As ementas são elaboradas por um(a) Nutricionista providenciando uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo cliente.
5. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direção Técnica.
6. Não é permitida a alteração na Sala de Refeições, tanto a nível de disposição dos equipamentos como a nível de ocupação de lugares, sem que haja autorização da Direção Técnica.
7. A Instituição reserva-se o direito a alterar a ocupação dos lugares na Sala de Refeição tendo em conta as necessidades dos clientes ou da instituição.

NORMA XX – CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO

1. O Centro de Dia disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal (higiene diária e/ou semanal) aos seus clientes, consoante as sua necessidades diárias.
2. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e são registados no Registo de Cuidados e Higiene Pessoal.
3. Sem prejuízo do número 1 e na medida das capacidades do cliente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível.

NORMA XXI – TRATAMENTO DE ROUPA DE USO PESSOAL

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário e que são trocadas nos dias em que são prestados os cuidados de higiene;
2. O tratamento de roupas é realizado na sede da instituição, uma ou duas vezes por semana, ficando a roupa guardada em caixa própria, devidamente identificada. Para esse efeito, toda a roupa do cliente, desde a interior à exterior, deve vir marcada de casa com o código fornecido pela Direção Técnica antes da admissão.
3. A instituição não se responsabiliza por extravio de peças de vestuário que seja motivado por falta de marcação.

NORMA XXII – ASSISTÊNCIA NA SAÚDE

1. Os clientes podem ser acompanhados pelos serviços médicos e de enfermagem da instituição desde que o solicitem à Direção Técnica num impresso próprio, assinado pelo cliente ou, no caso de impossibilidade do mesmo, pelo seu responsável/representante. Desta forma, autorizam o acompanhamento clínico, legitimando e concordando com a prescrição terapêutica e restantes atos médicos e de enfermagem considerados necessários. A qualquer momento, o

cliente ou seu responsável/representante pode solicitar a anulação deste acompanhamento, utilizando para o efeito o mesmo impresso.

2. O cliente e/ou familiar deve reportar qualquer situação que possa carecer de consulta médica à Direção Técnica. A verificação da necessidade de marcação de consultas com o médico da instituição é da exclusiva responsabilidade da equipa de enfermagem, não sendo possível que sejam os clientes e/ou familiares a realizarem marcação de consulta.

3. O acompanhamento a consultas médicas externas e/ou de especialidade ou exames não está incluído, salvo nas situações em que os mesmos tenham sido solicitados pelo clínico da instituição e não houver retaguarda familiar para prestar o acompanhamento. O pagamento das referidas consultas ou exames / taxas moderadoras são da inteira responsabilidade do cliente, família ou do seu do seu representante, não sendo assumidas pela Instituição. Deve ser dado conhecimento das informações e/ou recomendações resultantes destas consultas à Direção Técnica / equipa de saúde. Caso seja dada informação por escrito, deve ser cedida uma fotocópia à Direção Técnica.

4. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o fato à família ou representante. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento do cliente em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde. Assim que se tomam as diligências necessárias, o cliente passa a ser responsabilidade da família e/ou representante no posterior acompanhamento da situação, bem como o pagamento de quaisquer despesas que dai surjam.

5. A administração de medicação ao cliente durante o período de permanência no Centro de Dia obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia. Qualquer alteração de terapêutica deve ser comunicada quanto antes para se providenciar a sua preparação na farmácia o mais rapidamente possível.

6. A aquisição da medicação é sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante, exceptuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a Instituição assegura a aquisição da medicação e fraldas sendo as despesas da mesma sempre da responsabilidade do cliente, família ou representante.

7. Sempre que for administrada medicação em casa fora do esquema terapêutico habitual, terá que ser comunicado à instituição.

8. Sempre que existir uma deslocação à urgência e/ou internamento do cliente, deve ser facultada cópia da nota de alta à Direção Técnica para que possa reportar à equipa de saúde.

NORMA XXIII – SAÍDAS DOS CLIENTES

Sempre que o cliente se ausente do Centro de Dia deve cumprir as seguintes regras:

1. Deve avisar sempre a Encarregada de serviço das ausências programadas para que os colaboradores do Centro de Dia não se desloquem desnecessariamente a sua casa, para que se prepare a medicação atempadamente e se avise a Cozinha de que não vai realizar as refeições na Instituição;
2. Quando se encontra na Instituição e tem uma saída deve sempre comunicar à Encarregada de serviço e informar acerca do seu regresso ou não à Instituição e da sua comparência ou não para as refeições;
3. Para que o cliente se possa ausentar sozinho da Instituição, ele ou o representante têm que preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas”.
4. Sempre que um familiar, amigo ou conhecido venha buscar o cliente para uma saída deve também preencher e assinar o impresso “Autorização de Saídas” e informar a Encarregada de serviço.

5. Sempre que avisada acerca da ausência e do seu período, a Instituição assegura a preparação da medicação do cliente.

NORMA XXIV – ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO SOCIOCULTURAL

1. Existe um Plano Anual de Atividades para o Centro de Dia, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. Existe um Plano Semanal de Atividades para o Centro de Dia, que à semelhança das Atividades Anuais, são dinamizadas pela Animadora Sociocultural.
2. Estas atividades visam promover a qualidade de vida do cliente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com clientes de outras respostas sociais e interinstitucionais.

NORMA XXV – PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Animadora Sociocultural, com o conhecimento e aprovação da Direção Técnica.
2. Os passeios/ deslocações dos clientes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou representante do cliente.
3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os clientes acompanhados por colaboradores e pela Animadora Sociocultural e/ou elementos da Equipa Técnica.
4. Os passeios e deslocações são gratuitos e quando assim não for a instituição suporta os encargos.
5. A Diretora Técnica com antecedência de 8 dias comunica ao Diretor Geral, para este coordenar as viaturas com o resto das respostas sociais.

NORMA XXVI – APOIO PSICOSSOCIAL

1. Sempre que seja detetada necessidade pela equipa técnica e/ou seja solicitado pelo cliente e/ou familiar, será prestado apoio psicossocial. A necessidade e a frequência do apoio psicossocial será avaliada e determinada pela equipa técnica, situação a situação.

NORMA XVII – CHAVES DO DOMÍCILIO

1. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa encarregue da prestação de cuidados.
2. Para este efeito deve haver autorização prévia e formal (escrita) do cliente, familiar e/ou representante.
3. Quando terminar a necessidade da instituição ter na sua posse a chave do domicilio, a mesma será entregue ao cliente e/ou familiar.

NORMA XXVIII – QUADRO DE PESSOAL

1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objectiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.

2.O quadro de colaboradores afetos ao CD encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.

3.A Instituição dispõe de um Manual de Funções que contempla a descrição do perfil de cada função dos colaboradores, disponível para consulta.

4.A coordenação do CD compete ao/à Diretor/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

NORMA XXIX – DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica da Resposta Social CD compete a um profissional com formação técnica e académica adequada, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível.

2. Ao Diretor Técnico compete, em geral, dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da Instituição, em especial:

a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;

b) Promover reuniões com os clientes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;

c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;

d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos;

e) Elaborar e manter actualizados os processos individuais dos clientes.

3. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante o Diretor Geral e o Conselho Executivo, pelo funcionamento do mesmo.

4. A Direção Técnica deve ser substituída, nas suas ausências por um dos elementos do quadro de pessoal, indicado pelo Conselho Executivo.

CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES

NORMA XXX – DIREITOS DOS CLIENTES

Constituem direitos dos clientes do Centro de Dia:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Exigir qualidade nos serviços prestados;
4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
5. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;

6. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direção Técnica), quer por escrito na "Caixa de Sugestões e Reclamações" da Instituição;

7. Participar nas atividades promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

8. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis da instituição;

9. Receber visitas dos seus familiares e amigos, dentro dos horários de visita estipulados pelo Conselho Executivo;

10. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;

11. Ter conhecimento da ementa semanal;

12. Usufruir dos serviços prestados pelo Centro de Dia;

13. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

NORMA XXXI – DEVERES DOS CLIENTES

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do Centro de Dia têm ainda os seguintes deveres:

1. Cumprir as normas da Fundação Luiz Bernardo de Almeida de acordo com o estipulado neste Regulamento;

2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;

3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;

4. Respeitar e tratar com educação todos os clientes, colaboradores e dirigentes da Instituição;

5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);

6. Informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;

7. Manter sempre os seus dados atualizados, particularmente no que respeita a contatos telefónicos e moradas, bem como atualizar os contatos e moradas dos familiares e/ou representantes;

8. Manter atualizados os documentos de identificação pessoal (BI ou Cartão Cidadão)

9. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;

10. Cobrir as despesas inerentes a quaisquer danos voluntários que o cliente provoque na Instituição;

11. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes clientes e colaboradores (por exemplo: fumar dentro das instalações do Centro de Dia);

12. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita fora da Instituição;

13. Colaborar em tudo quanto, dentro das suas possibilidades físicas e mentais, possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da Instituição;

14. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição;

15. Não fazer referências públicas atentatórias ao bom nome e reputação da Instituição, colaboradores, demais clientes, dirigentes e visitas;

16. Não solicitar gratificações das visitas o fazer peditórios no exterior;

17. Não deter ou aceitar bebidas alcoólicas, de qualquer natureza, sem autorização prévia da Direção Técnica;

18. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

NORMA XXXII – DIREITOS DOS COLABORADORES

Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade.

A inobservância deste direito acarretará consequências institucionais e/ou legais que se julgarem pertinentes.

NORMA XXXIII – DEVERES DOS COLABORADORES

Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício da sua função, nos termos da legislação laboral em vigor e dos procedimentos internos, igualmente em vigor.

NORMA XXXIV – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São direitos os voluntários:

a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;

b) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;

c) Ter um ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;

d) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;

e) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve, através da emissão de uma declaração de voluntariado;

f) Desenvolver um trabalho, de acordo com os seus conhecimentos e motivações.

2. São deveres dos voluntários:

a) Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;

b) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais das pessoas com quem colaboram;

c) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais e privados;

d) Usar o bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;

e) Respeitar e aceitar a supervisão e orientação do responsável pelo serviço a que está afeto;

e) Utilizar os EPI de acordo com as práticas da instituição.

NORMA XXXV – DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

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

1. A lealdade e respeito por parte dos clientes, família e/ou representante;

2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;

3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;

4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência dos serviços;

5. Cancelar contratos de prestação de serviços quando se verifiquem situações de inconformidade ou incumprimento, após deliberação do Conselho Executivo;

6. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao cliente, família ou representante;

7. Gerir e priorizar a Lista de Espera;

8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;

9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;

10. Imputar ao cliente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo cliente.

NORMA XXXVI – DEVERES DA INSTITUIÇÃO

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

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Manter os espaços limpos e asseados;
7. Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o cliente;
8. Contratar pessoal com formação e/ou experiência adequada à prestação de serviços;
9. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
10. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de clientes;
11. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
12. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

NORMA XXXVII – PROTEÇÃO DE DADOS

1. Os colaboradores da FLBA desenvolvem a sua atividade e executam as suas funções em observância de princípios éticos, cumprindo e fazendo cumprir as obrigações legais, regulamentares e de conduta a que estão subordinados.

2. Os colaboradores da FLBA, no exercício das suas funções devem observar os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais constantes do RGPD, nomeadamente os princípios da confidencialidade e do cumprimento dos deveres legais estabelecidos em matéria de tratamento de dados pessoais.

3. O dever de confidencialidade e de sigilo que impende sobre todos os colaboradores da FLBA não cessa com o termo das funções ou dos serviços prestados.

4 A recolha, utilização e conservação dos dados é realizada apenas sobre os dados pessoais necessários e suficientes para a finalidade a que se destinam;

5. A conservação dos dados pessoais é efetuada apenas pelo período de tempo necessário para o cumprimento da finalidade do tratamento que lhe deu origem.

NORMA XXXVIII – DEPÓSITO E GUARDA DE BENS DOS CLIENTES

O Centro de Dia não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do cliente. Por este motivo não é aconselhável que estes se façam transportar de objetos valiosos ou grandes quantias de dinheiro.

NORMA XXXIX – INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Podem ocorrer interrupções durante o período de vigência do contrato.
2. São consideradas interrupções com direito a redução de mensalidade na percentagem descrita na norma XVII as que são devidamente justificadas.
3. Se houver uma interrupção injustificada do serviço superior a 30 dias, a Instituição reserva-se ao direito de cessar a prestação de serviços.
4. Em caso de interrupção dos serviços por iniciativa do cliente que lhe seja previsível, este ou o seu representante deverá comunicar esse fato ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, com a maior antecedência possível.

NORMA XL – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1.Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do cliente devido a:

a) Não adaptação do cliente;
b) Insatisfação das necessidades do cliente;
c) Mudança de Resposta Social;
d) Mudança de residência;
e) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
f) Incumprimento das cláusulas contratuais.

2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

NORMA XLI – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente e/ou familiar ou representante, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, bem como a mensalidade praticada, constam do respetivo contrato.
3. Sempre que se verifique alteração nos elementos referidos no número anterior haverá lugar à atualização, no contrato, da respetiva adenda.
4. As alterações deverão ser comunicadas ao cliente, por escrito, com uma antecedência mínima de quinze dias.
5. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.
6. É fornecida ao cliente, familiar ou representante cópia do contrato de prestação de serviços.

NORMA XLII– CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FATO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
   a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
   b) Haja o falecimento do cliente;
   c) Mudança de residência do cliente;
   d) Alteração na autonomia ou mobilidade do cliente que impeça a frequência do serviço;
   e) O cliente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
   f) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
   g) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
   h) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao cliente;
   i) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Conselho Executivo, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

NORMA XLIII– GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGENCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS

1. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte das Ajudantes de Ação Direta, prevê os seguintes procedimentos:
   1.1) O cliente, seu familiar ou outro que lhe seja próximo deve informar o(a) Diretor(a) Técnico(a) da situação ocorrida e o(a) mesmo(a) de imediato comunica ao Diretor Geral;
   1.2) O(a) Diretor(a) Técnico(a), detetada a situação de negligência, abuso ou maus-tratos, auscultará todas as partes envolvidas, garantindo que os direitos dos clientes não são postos em causa e a confirmar-se a situação accionará junto das Ajudantes de Ação Direta ações corretivas a tomar, podendo passar por mecanismos de sanção;
   1.3) A sanção a aplicar será decidida conjuntamente com o Conselho Executivo da Instituição, de acordo com cada situação.
2. A ocorrência de situações de negligência, abusos ou maus-tratos, por parte dos familiares ou de outros que lhe sejam próximos, prevê os seguintes procedimentos:
   2.1) Sempre que for detectada alguma destas situações, as Ajudantes de Ação Direta devem informar o(a) Diretor(a) Técnico(a);
   2.2) Depois de auscultadas as partes envolvidas o(a) Diretor(a) Técnico(a) agirá em conformidade, informando, formando e apoiando o cliente e o familiar ou pessoa próxima a superar a situação;
   2.3) Sempre que a situação o justifique serão acionados os meios legais necessários e informadas por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do cliente.

NORMA XLIV – LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, o Centro de Dia da Fundação Luiz Bernardo de Almeida possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria da Fundação, sempre que desejado. A instituição dispõe ainda de livro de reclamações eletrónico que pode ser acedido em www.flba.pt

NORMA XLV – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

De acordo com o disposto no artigo 18º da Lei 144/2015 que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, a Fundação Luiz Bernardo de Almeida informa que, em caso de litígio referente a obrigações contratuais resultantes do contrato de prestação de serviços, a entidade de resolução alternativa de litígios aplicável é o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto que se situa na Rua Damião de Góis, 31, loja 6, 4050-225 Porto. Mais informações em http://www.cicap.pt

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XLVI – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, a Direção Técnica deverá informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre 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 a estes assiste. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XLVII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho Executivo da Fundação, tendo em conta a legislação / normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLVIII – ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Executivo de 15 de abril de 2024 e entra em vigor no dia 16 de maio de 2024.

Tabela de Controlo de Revisões Data Revisão Conteúdo da revisão:

Revisão	Data	Conteúdo da Revisão
0	24/04/2012	Elaboração inicial
1	15/10/2012	Revisão
2	22/04/2015	Revisão
3	27/05/2015	Revisão
4	21/03/2016	Revisão
5	08/04/2019	Revisão
6	19/01/2022	Revisão
7	22/06/2022	Revisão
8	09/01/2023	Revisão
9	06/11/2023	Revisão (Norma XX)
10	20/02/2024	Revisão (Norma XLV)
11	15/04/2024	Revisão geral

A Presidente do Conselho Executivo

Maria Elisa da Fonseca Marques de Almeida, Prof.ª