



# Regulamento Loja Ajudas Técnicas

Especificação

ESP.001.01

Pág. 1 de 7

## 1. Objetivo

Definir o regulamento de empréstimo de Ajudas Técnicas.

## 2. Âmbito:

Habitantes de Vilã Meã e freguesias limitrofes.

## 3. Definições

Não aplicável.

## 4. Siglas/ Abreviaturas:

Não aplicável.

Artigo 1 Visão da Loja de Ajudas Técnicas .....	1
Artigo 2 Objetivos da Loja de Ajudas Técnicas .....	1
Artigo 3 Intervenientes .....	2
Artigo 4 Divulgação .....	2
Artigo 5 Deveres e Direitos .....	2
Artigo 6 Inscrição .....	3
Artigo 7 Admissão .....	4
Artigo 8 Contrato .....	4
Artigo 9 Pagamento .....	4
Artigo 10 Lista de espera.....	4
Artigo 11 Processo individual .....	4
Artigo 12 Horário de funcionamento .....	5
Artigo 13 Transporte e montagem .....	5
Artigo 14 Cessação da prestação de serviços .....	5
Artigo 15 Danos no equipamento causados pelo beneficiário.....	5
Artigo 16 Reclamações e/ ou sugestões.....	5
Artigo 17 Doações .....	6
Artigo 18 Quebra de confidencialidade .....	6
Artigo 19 Alterações a este regulamento .....	6
Artigo 20 Casos Omissos .....	6
Artigo 21 Tabela de Participações.....	6

### Artigo 1 Visão da Loja de Ajudas Técnicas

Disponibilizar um conjunto de meios / ajudas técnicas, que a pessoa portadora de alguma incapacidade ao nível da sua mobilidade, poderá utilizar, mantendo assim a sua autonomia e qualidade de vida no domicílio.

### Artigo 2 Objetivos da Loja de Ajudas Técnicas

1. Promover e facilitar o acesso a ajudas técnicas a pessoas, em situação de dependência e / ou com mobilidade condicionada, promovendo a melhoria da sua qualidade de vida bem como das suas famílias, retardando a sua institucionalização.
2. A Loja de Ajudas Técnicas prioriza situações de carência social e/ou económica, envelhecimento dos cuidadores e de outros familiares diretos, situações de grande dependência, abandono por parte dos familiares/cuidadores ou ausência dos mesmos, situações sócio habitacionais precárias, promovendo sempre e incondicionalmente a solidariedade e prestando aos clientes um apoio técnico de qualidade.
3. Incentivar a reutilização de ajudas técnicas que não estejam a ser usadas ou que deixaram de satisfazer as necessidades dos seus utilizadores, através de recolha de produtos de apoio junto da comunidade;
4. Incentivar o meio empresarial a contribuir para o bem estar comunitário, desenvolvendo campanhas de incentivo à doação de ajudas técnicas.

	<b>Regulamento Loja Ajudas Técnicas</b> Especificação
	<b>ESP.001.01</b>

### Artigo 3 Intervenientes

#### Beneficiários

1. As ajudas técnicas podem ser requeridas por qualquer residente, permanente ou temporário, das freguesias de Vila Meã, Travanca, Mancelos, Castelões, São Mamede de Recezinhos, Fregim, Caíde de Rei, Vilar do Torno e Alentém, Figueiró, Meinedo.
2. São designados requerentes todos aqueles que preencherem o Processo de Candidatura.
3. São considerados "beneficiários" todos aqueles a quem são atribuídas ajudas técnicas.

#### Responsável pelo Banco de Ajudas Técnicas

1. A conceção, gestão e manutenção da Loja de Ajudas Técnicas é da responsabilidade da AECBABO, que designará os técnicos que podem proceder à instrução dos pedidos, atribuição, entrega e receção de equipamentos, assim como à fiscalização dos mesmos.

### Artigo 4 Divulgação

1. Todos os materiais/equipamentos devem constar de uma base de dados, com a descrição das suas características físicas e funcionais.
2. A divulgação da Loja de Ajudas Técnicas é da responsabilidade da AECBABO, que deverá proceder à elaboração de um catálogo do equipamento existente e à sua divulgação por todas as Entidades, Instituições e Serviços interessados.

### Artigo 5 Deveres e Direitos

1. Deveres dos Beneficiários e seus Responsáveis:

#### 1.1 Deveres dos Beneficiários e seus Responsáveis

- a) Dever de tratar com respeito e urbanidade todos os colaboradores prestadores do serviço;
- b) Dever de informar, com antecedência de 5 dias no máximo, das alterações que modifiquem a prestação do serviço;
- c) Dever de cumprir o estabelecido no presente Regulamento;
- d) Dever de zelar pela boa utilização e manutenção do equipamento disponibilizado;
- e) Satisfazer atempadamente os custos da comparticipação mensal, até ao dia 8 de cada mês, conforme estabelecido em Regulamento Interno e no Contrato previamente celebrado;
- f) Comunicar ao Técnico responsável sempre que já não seja necessária a ajuda técnica ou noutra situação que julge pertinente;
- g) Permitir a realização de visitas domiciliárias pelo Técnico responsável da AECBABO, sempre que se considere necessário.

#### 1.2. Direitos dos Beneficiários e seus Responsáveis

- a) Direito à identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
- b) Direito ao sigilo profissional relativamente a informações sobre a sua pessoa;
- c) Direito à qualidade dos serviços prestados;
- d) Direito à prestação dos serviços previstos no presente Regulamento;
- e) Direito à participação no planeamento da formação para utilização da ajuda técnica pretendida;
- f) Contactar sempre que necessário os responsáveis da Instituição;
- g) Direito a solicitar atribuição do Apoio Especial;
- g) Direito a um processo individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo beneficiário e/ou seu responsável, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente com o cliente;

	<b>Regulamento Loja Ajudas Técnicas</b> Especificação
	<b>ESP.001.01</b>

- h) Direito à solicitação expressa junto dos serviços da AECBABO para consulta do seu processo individual;
- i) Direito à solicitação de cópia do seu processo, ou parte dele, podendo esta solicitação ser feita pelo próprio ou seu responsável;
- j) Direito à solicitação de eliminação do seu processo, podendo esta solicitação ser feita pelo próprio ou seu responsável, após a cessação do serviço.

## 2. Equipa Técnica da Loja de Ajudas Técnicas:

### 2.1 Deveres da Equipa Técnica do Banco de Ajudas Técnicas

- a) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos interessados para disponibilização de ajuda técnica;
- b) Proceder, se necessário, à visita domiciliária;
- c) Manter o sigilo profissional, respeitando e salvaguardando todos os antecedentes e dados pessoais e familiares do beneficiário, relativamente ao conteúdo dos processos de cada beneficiário;
- d) Manter-se atualizado tecnicamente para a sua área de intervenção;
- e) Atender e informar, dentro das orientações que lhe são dirigidas, o beneficiário e/ou o seu responsável, cumprindo sempre as regras de forma clara e rigorosa, relativamente ao funcionamento do Banco de Ajudas Técnicas, de acordo com o presente Regulamento Interno;
- f) Zelar pelo cumprimento das regras de funcionamento constantes no presente regulamento.

### 2.2 Direitos da Equipa Técnica do Banco de Ajudas Técnicas

- a) Exercício das suas funções, no respeito pelo Regulamento Interno em vigor;
- b) Ser respeitado pela sua hierarquia, outros colaboradores e beneficiários e/ ou seus responsáveis;
- c) Ter um ambiente de trabalho e meios técnicos adequados ao desempenho das suas funções.

## Artigo 6 Inscrição

1. As inscrições são feitas na secretaria da Instituição e podem realizar-se durante todo o ano;
2. É realizada uma entrevista e/ ou recolha de informação onde são fornecidas todas as informações referentes à inscrição, admissão e funcionamento do Banco de Ajudas Técnicas.
3. Todos os requerentes poderão solicitar a atribuição do "Apoio Especial", para isso:
  - a) Entregar os documentos que constam a seguir.
  - b) Este apoio garantirá o acesso às ajudas técnicas mediante o depósito da caução, ficando assim isentos do pagamento da mensalidade.
  - c) Este apoio é atribuído sempre que o rendimento per capita do agregado familiar do beneficiário seja igual ou inferior ao valor da pensão social mínima estabelecida governamentalmente e ajustada de acordo com as alterações da mesma.

4. Documentos a entregar no ato de Inscrição:

### Candidatos que pretendam concorrer à atribuição do Apoio Especial

- a) Cartão de Cidadão do requerente e do beneficiário;
- b) Declaração de IRS do último ano fiscal e respetiva nota de liquidação do agregado familiar;
- c) Comprovativo de despesas mensais com medicação para doenças crónicas;
- d) Comprovativo de morada do beneficiário e requerente;
- e) Comprovativo de renda / crédito habitação.

### Candidatos que não pretendam concorrer à atribuição do Apoio Especial

- a) Cartão de Cidadão do requerente e do beneficiário;
- b) Comprovativo de morada do requerente e beneficiário.



# Regulamento Loja Ajudas Técnicas

## Especificação

ESP.001.01

Pág. 4 de 7

### Artigo 7 Admissão

1. As admissões far-se-ão pelo Técnico responsável pelo atendimento, após análise da situação, recorrendo, se necessário a visita domiciliária;
2. Da decisão será dado conhecimento ao beneficiário e/ ou responsável no prazo máximo de sete dias;
3. No ato de admissão o beneficiário e/ ou responsável preencherá um Termo de Responsabilidade presente no contrato de prestação de serviços;
4. Caso não seja possível disponibilizar de imediato a ajuda técnica, ficará o pedido em lista de espera, até libertação ou aquisição da ajuda pretendida.

### Artigo 8 Contrato

1. Aquando da admissão, é celebrado um contrato entre a AECBABO e o beneficiário e/ ou responsável, que regula a prestação de serviços prestados;
2. O contrato é assinado por ambas as partes, é entregue uma cópia ao beneficiário e/ ou responsável e outra cópia fará parte integrante do seu processo individual;
3. Em todas as matérias em que o contrato seja omissivo, prevalece o disposto no presente Regulamento.

### Artigo 9 Pagamento

1. Para todas as ajudas técnicas disponibilizadas será efetuado o pagamento da respetiva caução, conforme a tabela de comparticipações em anexo. Esta caução será devolvida no final da prestação do serviço.
2. No ato da admissão será efetuado o pagamento da primeira mensalidade, cujo valor será estabelecido na data de inscrição, tendo em conta a tabela de comparticipações em vigor.
3. O valor da mensalidade será estabelecido, antes da admissão de acordo com a tabela de comparticipações;
4. Nas situações em que sejam atribuído o "Apoio Especial" esta dará unicamente direito ao pagamento do valor da caução, não havendo direito ao pagamento de qualquer outro valor.
5. O pagamento da mensalidade deverá ser realizado até ao dia 8 de cada mês, na sede da AECBABO, sita na Rua 5 de Outubro, nº311, 4605-378 Vila Meã ou por transferência bancária solicitando informações na AECBABO;

### Artigo 10 Lista de espera

1. Constarão da lista de espera os requerentes que, após realização de entrevista, preenchem a ficha de inscrição e manifestem o interesse em beneficiar\alugar o(s) equipamento(s), e que por qualquer razão o(s) equipamento(s) não estejam disponível(is).
2. Quando houver disponibilidade do equipamento, a Instituição contacta telefonicamente o requerente que se encontra em lista de espera há mais tempo e que preencha os critérios de admissão.
3. A entrega da ajuda técnica será efetuada segundo os seguintes critérios:
  - 1- Situação económico-financeira precária;
  - 2- Viver isolado social e/ou demograficamente;
  - 3- Ter uma comprovada ausência de apoio familiar face às suas necessidades;
  - 4- Desajustamento e/ou conflito familiar grave;
  - 5- Ser Utente de outra resposta social promovida pela Associação Emília Conceição Babo;
  - 6- Ser Benfeitor, Sócio e/ou membro da Direcção da Associação.

### Artigo 11 Processo individual

1. Para todos os beneficiários será organizado um processo onde constará:
  - a) Atendimento - Informação disponibilizada;
  - b) Processo Candidatura - Loja Ajuda Técnica;
  - c) Contrato de empréstimo de ajudas técnicas;



# Regulamento Loja Ajudas Técnicas

## Especificação

ESP.001.01

Pág. 5 de 7

- d) Documentos Pessoais do requerente e beneficiário;
- e) Folha de cálculo da comparticipação.

### Artigo 12 Horário de funcionamento

1. A Loja de Ajudas Técnicas funcionará de segunda a sexta das 09h00 ao 12h30 e das 14h00 às 18h30.

### Artigo 13 Transporte e montagem

2. O transporte e montagem dos equipamentos alugados são da responsabilidade do beneficiário e/ ou responsável. Caso não haja essa possibilidade, mediante marcação nos nossos serviços o transporte e montagem será efetuado por colaboradores da Instituição, tendo um custo adicional de 10 euros. Para quem seja atribuído o "apoio especial" este serviço será gratuito.

### Artigo 14 Cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços poderá ocorrer nas seguintes condições:
  - a) Por iniciativa do beneficiário e/ ou responsável;
  - b) Por recusa de acesso ao domicílio;
  - c) Por incumprimento dos compromissos assumidos;
  - d) Sempre que não forem assegurados os deveres elencados no ponto x;
  - e) Por incumprimento do pagamento da mensalidade;
  - f) Por falecimento do beneficiário.

### Artigo 15 Danos no equipamento causados pelo beneficiário

1. A AECBABO não se responsabiliza por danos causados a pessoas ou coisas ocasionados por:
  - a) Utilização indevida do equipamento;
  - b) Intervenção de pessoal não autorizado;
  - c) Manutenção e/ou limpeza mal efetuada.
2. Nas situações em que seja danificado o equipamento em empréstimo o valor da sua reparação será deduzido na caução efetuada, caso este ultrapasse o valor da caução será cobrado o valor suplementar.

### Artigo 16 Reclamações e/ ou sugestões

1. As reclamações que os beneficiários e/ ou responsáveis entendam como necessárias deverão ser dirigidas por escrito ao Técnico responsável. Só este tem poder de decisão sobre as mesmas;
2. Os beneficiários e/ ou responsáveis poderão sugerir alterações ao Regulamento Interno, opiniões que serão sempre levadas em linha de conta, desde que construtivas, no momento em que o mesmo for revisto;
3. O presente Regulamento Interno será disponibilizado a cada beneficiário e/ ou responsável, na data de admissão e da assinatura do contrato de prestação de serviços, sendo no entanto dado a conhecer no ato da inscrição;
4. A Instituição disponibiliza aos seus beneficiários e/ ou responsáveis um livro de reclamações.
- 5.
6. O tratamento das sugestões/ reclamações:
7. Quando surge uma sugestão e/ou reclamação por parte do beneficiário e/ ou responsável, esta é tratada e elaborado um relatório com a análise da situação, e encaminhada para o Diretor da Instituição juntamente com uma proposta de atuação;
8. Haverá posteriormente lugar a uma comunicação ao(s) reclamante(s) sobre o resultado da sua sugestão e/ou reclamação no prazo de 15 dias;
9. As reclamações registadas, fazem parte do processo individual do beneficiário.



# Regulamento Loja Ajudas Técnicas

## Especificação

ESP.001.01

Pág. 6 de 7

### Artigo 17 Doações

1. As doações financeiras ou materiais à AECBABO, poderão ser efetuadas ao abrigo da Lei do Mecenato. Estes valores constarão no recibo passado em nome de quem efetuou a doação.

### Artigo 18 Quebra de confidencialidade

1. Toda a informação relativa ao beneficiário e/ ou responsável que seja facultada será de carácter confidencial e apenas utilizada nos serviços técnicos da AECBABO, que intervêm diretamente no processo individual do beneficiário.
2. Em caso de quebra da confidencialidade, existe um procedimento pelo qual a AECBABO se rege para diligenciar no sentido de reestabelecer a situação, e apurar responsabilidades.

### Artigo 19 Alterações a este regulamento

1. Este regulamento é revisto anualmente, e sempre que se justifique tendo em conta o melhor funcionamento da Loja de Ajudas Técnicas ou alterações da legislação de enquadramento. Quando esta situação ocorrer, os beneficiários e/ ou responsáveis serão avisados, no prazo de 30 dias, sobre a matéria a alterar e suas implicações no Contrato de Prestação de Serviços assinado;
2. Estas alterações podem concretizar-se por anexos ao presente Regulamento;
3. De acordo com os estatutos da AECBABO, compete à Direção da mesma aprovar a sua alteração.

### Artigo 20 Casos Omissos

1. Os casos omissos ao presente Regulamento serão analisados e decididos em reunião da Direção.

### Artigo 21 Tabela de Comparticipações

1. A Tabela de Comparticipações consta de anexo ao presente Regulamento e poderá ser alterada sempre que a base económica da sua organização for também alterada.



# Regulamento Loja Ajudas Técnicas

## Especificação

ESP.001.01

Pág. 7 de 7

### Anexo

### Tabela de Comparticipações

Tipo de Equipamento	Mensalidade	Valor da Caução
Entre 0 e 100 Euros - I	3 €	5 €
Entre 100 e 200 Euros - II	6 €	10 €
Entre 200 e 300 Euros - III	8 €	15 €
Entre 300 e 500 Euros - IV	10 €	20 €
Superior a 500 Euros - V	15 €	30 €

- Sempre que solicitada mais do que uma ajuda técnica o valor máximo da mensalidade nunca poderá ser superior a 40 euros por beneficiário.