

# Centro de Solidariedade Social de Santo André

## REGULAMENTO INTERNO

### Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

#### Capítulo I

#### Disposições gerais

##### Norma I

##### Âmbito de aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário, doravante designada por SAD, é uma resposta social do Centro de Solidariedade Social de Santo André, instituição particular de solidariedade social, cujos estatutos se encontram registados na Direção Geral de Ação Social sobre o número 56/99, nas folhas 153 Vº, no livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social, em 3 de Março de 1999. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas.

##### Norma II

##### Legislação aplicável

O serviço de apoio domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária. Rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho - define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade, para o desenvolvimento de respostas sociais;

- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### Norma III

#### Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do serviço de apoio domiciliário famílias e / ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. Constituem objetivos do serviço de apoio domiciliário:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - e) 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;
  - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### Norma IV

##### Cuidados e serviços

1. O serviço de apoio domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente;
  - d) Pequena higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, e cultura, bem como aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade (nestes três últimos casos desde que a estrutura dos serviços o permita e desde que o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio);
2. O serviço de apoio domiciliário pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Apoio psicossocial;
  - b) Transporte;

- c) Outros serviços, designadamente enfermagem, atividades de estimulação e motricidade, cedência de ajudas técnicas, ou outros em função das necessidades dos clientes, caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita.

## Capítulo II

### Processo de admissão

#### Norma V

#### Inscrição

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do diretor técnico da resposta social.
2. Para efeitos de admissão, o cliente, familiar ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - a) Bilhete de identidade;
  - b) Cartão de contribuinte;
  - c) Cartão de beneficiário da Segurança Social;
  - d) Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema a que o cliente pertença;
  - e) Cartão do Cidadão, que substitui os documentos mencionados nas alíneas a) a d);
  - f) Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS, a respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

§ Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção e outras prestações sociais, subsídio de desemprego ou se encontre desempregado sem rendimentos, baixa clínica, pensões, bolsas de estudo, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;

- g) Documentos comprovativos dos rendimentos anualmente auferidos, provenientes de pensões e/ou prestações sociais, referentes ao último ano de rendimentos;
  - h) Documentos comprovativos, dos últimos três meses, das despesas indicadas nas alíneas b) a e) do n.º 4 da Norma XXXVIII;
  - i) Relatório médico do estado de saúde, com prescrição terapêutica;
  - j) Declaração assinada pelo cliente, familiar ou representante legal em como autoriza o tratamento e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
3. Para efeitos de inscrição, o cliente, familiar ou representante legal deverá ainda prestar as seguintes informações:
- a) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
  - b) Identificação e contacto do médico assistente;
  - c) Contacto telefónico de familiares, pessoa próxima e/ou representante legal.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

## Norma VI

### Prova de rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita através de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal, mediante a apresentação da última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação, documentos comprovativos de rendimentos provenientes de pensões e/ou prestações sociais e outros documentos probatórios.
2. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Sempre que o cliente, familiares ou representante legal não façam prova ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e despesas, o Centro de Solidariedade Social de Santo André, efetuará as diligências complementares que se considere mais adequadas ao apuramento das situações, de

acordo com critérios de razoabilidade, convencionando um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

#### Norma VII

##### Condições de admissão

1. São admitidas ao SAD pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito;
2. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

#### Norma VIII

##### Critérios de prioridade na admissão

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
  - a) Viver isolado;
  - b) Não ter retaguarda familiar ou afins que possibilitem a prestação dos cuidados necessários;
  - c) Existência de desajustamentos familiares;
  - d) Residir na área de intervenção do Centro Social ou nas suas imediações;
  - e) Antigos colaboradores da Instituição;
  - f) Familiares de colaboradores da Instituição.
2. Na apreciação destas regras deverão ser prioritariamente considerados os agregados familiares de menores recursos económicos.

#### Norma IX

##### Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e dar conhecimento da decisão ao cliente, familiares ou

representante legal. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes deste Regulamento.

2. É competente para decidir o processo de admissão, o Presidente do Centro de Solidariedade Social de Santo André e à Direção Técnica.
3. A admissão é precedida por uma entrevista pré-diagnóstica ao candidato e/ ou pessoa próxima / representante legal, efetuada pelo diretor técnico da resposta social, que também efetuará, sempre que possível, uma primeira visita de avaliação domiciliária.
4. Após a decisão da admissão do cliente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

#### Norma X

##### Lista de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.

#### Norma XI

##### Acolhimento dos novos clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do cliente;

- f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no processo individual do cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## Norma XII

### Processo individual do cliente

1. Do processo individual do cliente deve constar:
  - a) Identificação e contacto do cliente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## Capítulo IV

### Regras de funcionamento



### Norma XIII

#### Capacidade

A capacidade da resposta social é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital da Guarda do Instituto da Segurança Social, I.P.

### Norma XIV

#### Quadro de pessoal

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

### Norma XV

#### Direção e Coordenação

1. A resposta social é coordenada por um técnico da Instituição, com licenciatura na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cujo nome se encontra afixado em local visível e que, por delegação de competências e funções da Direção Técnica, é responsável pelo funcionamento dos serviços do SAD.

### Norma XVI

#### Modalidades de participação de familiares

1. A resposta social pressupõe a existência de um Plano de Desenvolvimento Individual do cliente (PI), que é elaborado e analisado pelos colaboradores internos e externos envolvidos na sua implementação e pelo cliente, e/ou família, e/ou pessoa(s) próxima(s), com vista à sua validação.
2. Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos clientes e familiares, no âmbito da implementação do PI, nomeadamente:
  - a) Dia de atendimento com o diretor técnico da resposta social (afixado em local visível);
  - b) Realização de sessões de informação/formação;
  - c) Envio de comunicações;
  - d) Participação nas atividades;
  - e) Sistema de apresentação de reclamações/sugestões.

### Norma XVII Período de funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias úteis e aos sábados. As refeições de domingo são asseguradas no dia anterior.
2. O SAD funciona durante todo o ano, exceto nos dias 1 de Janeiro, Domingo de Páscoa, 25 de Dezembro e no dia do Passeio Anual de Colaboradores da Instituição.  
§ Nos casos referidos anteriormente, está salvaguardada a prestação dos serviços aos clientes sem retaguarda familiar ou que deles necessitem.  
§ Os clientes, familiares, pessoas próximas ou representantes legais são avisados, com a devida antecedência, da data de realização do Passeio Anual de Colaboradores da Instituição.

### Norma XVIII

#### Horário de funcionamento

1. Nos dias úteis e aos sábados, o período de funcionamento do SAD é das 8:30 às 17:00 horas.
2. O horário de atendimento ao cliente ou pessoa próxima está afixado no Centro Social.

## Capítulo V

### Da Prestação dos Cuidados e Serviços

#### Norma XIX

##### Cuidados de saúde

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) e a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar, à pessoa próxima ou ao representante legal do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.

3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. Tratando-se de doença infeto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.
5. A administração de medicação ao cliente, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde e que seja efetuada pela Instituição, implica que os clientes se façam acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários e obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento, e declaração expressa do cliente, familiar, pessoa próxima ou representante legal autorizando a administração da medicação.

#### Norma XX

##### Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições: pequeno almoço, almoço e jantar;
2. As ementas são elaboradas por um nutricionista.
3. As ementas são afixadas, semanalmente, em local visível.
4. A alimentação é ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
  - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
  - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confecção dessas refeições.

#### Norma XXI

##### Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, e desde que a estrutura dos serviços o permita, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

#### Norma XXII

### Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente

1. O Serviço de tratamento de roupa contempla a lavagem, secagem e engomagem da roupa estritamente pessoal do cliente.
2. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho.
3. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

### Norma XXIII

#### Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a pequena arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.

### Norma XXIV

Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, tanto são da responsabilidade direta da direção técnica da resposta social, como das Direções de Serviços e do Conselho de Administração, sendo comunicado aos clientes/ familiares/ pessoas próximas/ representantes legais, através do diretor técnico da resposta social ou da equipa prestadora de serviços, a organização de atividades, nas quais podem ser incluídos.
2. Os passeios ou deslocações poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não estejam na posse das faculdades necessárias para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da Instituição.

5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades de animação, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da comunidade.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, e desde que a estrutura dos serviços o permita e o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos, devendo igualmente ser registadas num impresso para o efeito.
8. O pagamento de serviços apenas será efetuado desde que a estrutura dos serviços o permita e o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio.

#### Norma XXV

##### Apoio psicossocial

1. O apoio psicossocial será prestado aos clientes que, de forma regular, necessitem desse apoio ou acompanhamento, mediante a elaboração de um diagnóstico prévio da situação que origine a necessidade desse apoio.
2. Este serviço tanto pode ser prestado nos domicílios dos clientes, como no Centro Social da Instituição, sempre que os clientes apresentem condições de autonomia que lhes permitam essa deslocação.
3. O serviço de apoio psicossocial será prestado caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita.

#### Norma XXVI

##### Transporte

1. O serviço de transporte é prestado em duas situações:
  - a) De e para o Centro Social, de acordo com a capacidade disponível e desde que a estrutura dos serviços o permita;
  - b) Os clientes desta resposta social devem ser acompanhados a consultas e a exames complementares de diagnóstico, bem como em deslocações a entidades e serviços da comunidade, preferencialmente por familiares contudo, não existindo uma pessoa próxima que providencie o apoio e caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita, a Instituição poderá disponibilizar o serviço de transporte.

### Norma XXVII

#### Outras atividades / serviços prestados

A instituição poderá ainda prestar outros serviços designadamente enfermagem, atividades de estimulação e motricidade, cedência de ajudas técnicas, ou outros em função das necessidades dos clientes, caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita.

## Capítulo VI

### Direitos e deveres

#### Norma XXVIII

##### Direitos dos clientes, familiares ou representantes legais

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são direitos dos clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou aos colaboradores responsáveis pela prestação de cuidados;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família, pessoa próxima ou representante legal;

- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- k) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- l) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- m) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- n) Ter acesso ao livro de reclamações.

#### Norma XXIX

##### Deveres dos clientes, familiares ou representantes legais

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do serviço de apoio ao domicílio na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do serviço de apoio ao domicílio e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- f) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Pagar pontualmente, até ao dia 14 (catorze) de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem com alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- h) Informar sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
- i) Avisar com a antecedência devida (pelo menos com 15 dias de antecedência) a ausência temporária dos serviços;

- j) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

#### Norma XXX

##### Direitos dos colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

#### Norma XXXI

##### Deveres dos colaboradores

Aos colaboradores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

#### Norma XXXII

##### Direitos da Instituição

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

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares e/ou pessoa próxima e/ou representante legal, no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, e de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;



- g) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- h) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;

#### Norma XXXIII

##### Deveres da Instituição

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

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes, famílias e representantes legais, a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- e) Possuir livro de reclamações;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

#### Norma XXXIV

##### Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente/ familiar/ representante legal/ pessoa próxima e pelo colaborador que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.

#### Norma XXXV

##### Contrato de prestação de serviços

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente, familiares ou, quando exista, com o representante legal, 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, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de anexo ao contrato, que dele faz parte integrante.
  3. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal, e arquivado outro no respetivo processo individual.
  4. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato, haverá lugar à atualização, no contrato, do respetivo anexo, sendo igualmente entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
  5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
  6. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento.

#### Norma XXXVI

##### Cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por morte do cliente ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. A cessação da prestação de serviços ocorre quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
  - a) Não adaptação do cliente;
  - b) Insatisfação das necessidades do cliente;
  - c) Mudança de residência que impossibilite a frequência da resposta social;
  - d) Não pagamento da participação mensal, sem motivo devidamente justificado;
  - e) Ausências injustificadas superiores a 30 (trinta) dias seguidos;
  - f) Sempre que o cliente, familiar ou representante legal não aceitem as orientações prestadas pela primeira outorgante, quanto ao funcionamento dos serviços prestados;
  - g) Incumprimento do regulamento interno;
  - h) Incumprimento das cláusulas contratuais.
3. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o cliente, familiar ou representante legal deverá comunicar esse facto, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência, e rescinde-

se contrato de prestação de serviços. Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.

#### Norma XXXVII

##### Registo de Ocorrências

O SAD dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

#### Norma XXXVIII

##### Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado no Centro Social sempre que desejado, pelos clientes, familiares ou representantes legais.

#### Norma XXXIX

##### Metodologia para Gestão e Prevenção

O CSSSA possui uma Metodologia para Gestão e Prevenção em Situação de Negligência, Abusos e Maus Tratos aplicável a todos os utentes do Centro de Dia e SAD.

## Capitulo VII

### Pagamento dos serviços

#### Norma XL

##### Cálculo do rendimento per capita

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º 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 cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar;
3. 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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso

- de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI.

#### Norma XLI

##### Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação familiar pela frequência da resposta social é determinado pela aplicação de uma percentagem até 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na

Orientação Normativa, descrita na Circular n.º 4, de 16 de dezembro de 2014, da Direção Geral da Segurança Social.

2. Quando se verifique a frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, no Centro Social, a comparticipação familiar do segundo elemento poderá ter uma redução de 20%, mediante pedido e análise da direção.
3. Quando se verifique a frequência, na resposta social, de um elemento do agregado familiar de um colaborador da Instituição, a comparticipação familiar terá uma redução de 20%.
4. A comparticipação familiar referida no ponto 1 corresponde à prestação de serviços que têm a seguinte distribuição percentual sobre o rendimento per capita do agregado familiar:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal – 5%
  - b) Pequena higiene e arrumação habitacional – 10%
  - c) Tratamento de roupas – 5%.
  - d) Transporte – 10%;
  - e) Apoio psicossocial – 1%
5. A totalidade dos serviços prestados ao cliente não poderá ultrapassar os 75% sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XXXVIII, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
7. A comparticipação familiar não inclui o fornecimento de fraldas e medicação.
8. A prestação, pela Instituição de outros serviços, ou de serviços esporádicos, não incluídos na comparticipação familiar do cliente, estará sujeita ao preçário afixado no Centro Social ou serem prestados de forma gratuita, se o Conselho de Administração assim o entender.
9. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, sendo os clientes, familiares ou representantes legais informados do respetivo valor ou preçário.
10. O Conselho de Administração poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma cuidada

análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

11. A prestação de falsas declarações ou a omissão de qualquer rendimento poderá levar à suspensão ou exclusão do cliente.
12. A tabela de comparticipações encontra-se afixada em local visível.
13. Em caso de alteração à tabela em vigor, será efetuada uma adenda ao Regulamento Interno, onde conste a nova tabela, da qual será entregue um exemplar aos encarregados de educação ou a quem exerça a responsabilidade parental, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.

#### Norma XLII

##### Comparticipação familiar máxima

1. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos da Orientação Normativa, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
2. 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 frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

#### Norma XLIII

##### Prazos de pagamento

1. A comparticipação familiar deve ser paga pelo cliente, por familiar, pessoa de referência, ou pelo seu representante legal;
2. A comparticipação familiar deve ser paga até dia 14 (catorze) do respetivo mês.
3. Na mesma data devem ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao cliente.
4. O atraso no pagamento da comparticipação, sem motivo devidamente justificado, implica o pagamento de uma compensação correspondente a cinco euros por cada dia útil que passe, cumulável até à data do pagamento.
5. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender o cliente da frequência dos serviços até que se verifique a sua regularização, sem que antes seja realizada uma análise individual da situação.

6. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado devem ser apresentadas ao diretor técnico da resposta social.

#### Norma XLIV

##### Revisão da comparticipação familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano civil.
2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
3. O cliente, os familiares, a pessoa de referência, ou o seu representante legal, têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

#### Norma XLV

##### Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1. Todas as ausências do cliente carecem de justificação.
2. É admitida a interrupção da prestação dos serviços de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
3. As situações especiais de ausência dos clientes devem ser comunicadas, por escrito, ao diretor técnico da resposta social.
4. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com, pelo menos, 15 dias de antecedência.
5. As ausências, devidamente justificadas, entre duas semanas consecutivas e um mês, terão um desconto de 25% no valor da comparticipação mensal;
6. As ausências, devidamente justificadas, superiores a um mês, terão um desconto de 50% no valor da comparticipação mensal.

## Capítulo VII

### Disposições finais

#### Norma XLVI

##### Procedimento disciplinar



1. O não cumprimento das normas constantes deste Regulamento poderá conduzir à aplicação de sanções disciplinares diversas, de acordo com a gravidade das faltas.
2. As sanções disciplinares variam entre a suspensão total ou parcial dos serviços durante oito, quinze ou trinta dias e a exclusão dos serviços.
3. A exclusão será a sanção máxima aplicada a um cliente, cujo comportamento, seu, dos familiares, da pessoa próxima ou do representante legal, pela sua gravidade, torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado.
4. Compete ao Conselho de Administração ordenar a realização do processo disciplinar.
5. Em sede de processo disciplinar, será permitido ao cliente a apresentação da sua defesa.
6. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pelo Conselho de Administração.

#### Norma XLVII

##### Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar a segurança social e o cliente, familiares, pessoa próxima ou representante legal sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

#### Norma XLVIII

##### Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

#### Norma XLIX

##### Entrada em vigor

O presente Regulamento foi revisto e aprovado na atual redação, em reunião do Conselho de Administração de 1 de junho de 2017, e entra em vigor em 13 de junho de 2017, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.