

619

# Regulamento Interno

## SAD – SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE FIGUEIRÓ



**CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE FIGUEIRÓ  
REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)**

**Preâmbulo**

*O Centro Social e Paroquial de Figueiró, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos. A Instituição foi fundada no ano de 2003, encontra-se sediada na freguesia que lhe dá o nome e pertence ao concelho de Paços de Ferreira. Esta Valência é destinada a pessoas de ambos os sexos, cujas carências possam ser supridas pelos serviços da instituição. O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma das valências dinamizadas na Instituição e é sobre esta que se reporta o presente Regulamento.*

*Com o presente Regulamento Interno pretende-se definir as normas de funcionamento da valência:*



## **CAPÍTULO I**

### **Disposições Gerais**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social de Figueiró tem acordo de cooperação celebrado com o centro distrital de Segurança Social do Porto, em 10/11/2011, para resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, que se reage pelas seguintes normas:

#### **NORMA 1ª**

##### **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 e rege-se pelo estipulado no:

- 1.1. Decreto – Lei nº. 172- A, de 14 de novembro – aprova o Estatuto das IPSS;
- 1.2. Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho– Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 1.3. Portaria nº 218-D72019 de 15 de julho de 2019
- 1.4. Portaria nº.38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- 1.5. Circular nº4;
- 1.6. Protocolo de Cooperação em vigor;
- 1.7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
- 1.7 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, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 1.8 Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- 1.9 Orientação Normativa da DGAS que regula as participações familiares, através da circular nº4 de 16-12-2014;

#### **NORMA 2ª**

##### **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. Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - d. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento adequado;
  - e. 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;
  - f. Promover a intergeracionalidade;
  - g. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - h. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - i. Promover os contactos sociais e potenciar a integração social.

**NORMA 3ª****Cuidados e Serviços**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - 1.1. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - 1.2. Cuidados da higiene e de conforto pessoal;
  - 1.3. Tratamento da Roupa do uso pessoal do cliente;
  - 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
2. O serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - 2.1. Realização de atividades de motricidade e ocupacionais.
  - 2.2. Cedência de ajudas técnicas;
  - 2.3. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;

**CAPÍTULO II****Processo de Admissão dos Clientes****NORMA 4ª****Inscrição**

1. A inscrição na instituição é feita mediante uma ficha de pré-inscrição disponível no gabinete da direção, nos dias úteis das 9.00h às 17.30h, ou consultando o *site* da Instituição via internet.
2. A admissão dos clientes no Serviço de Apoio Domiciliário será condicionada pelas vagas existentes, segundo os critérios de prioridade e as condições estabelecidas no presente regulamento.

No ato da candidatura deverão possuir os seguintes documentos, para transcrição dos dados, para o respetivo processo.

  - Cópia/ transcrição dos dados do documento de identificação do utente e do seu representante legal, nos termos do nº 2 do artigo 5º da Lei nº 32/2017, de 1 de Junho.
  - Cartão de Contribuinte de cliente e do representante legal, quando necessário;
  - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
  - Cartão de Cliente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o cliente pertença;
  - Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do cliente, se justificável;
  - Comprovativos de rendimentos do cliente e agregado familiar;
  - Declaração assinada pelo cliente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - Documentos comprovativos da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - Declaração médica em caso de alergia a qualquer alimento bem como em caso de necessidade de dieta.
  - Declaração da farmácia, com os gastos médios mensais em medicação crónica.



3. A ficha de identificação (disponível na instituição) e os documentos provatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na praça do Centro Social nº5 – Centro Social de Figueiró;
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos provatórios;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciando processo de obtenção dos dados em falta.

#### NORMA 5ª

##### **Crítérios de Prioridade na Admissão**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a. Clientes provenientes de situações social/economicamente mais desfavorecidas, (conforme a alínea e) do artigo nº 12 da Portaria 196ª/2015)
- b. Estarem enquadrados nas condições referidas no nº1 da norma 2ª;
- c. Clientes em situação de risco social;
- d. Clientes com maior grau de incapacidade;
- e. Vivam em situações de isolamento familiar ou social;
- f. Residam na área de implantação da Instituição;
- g. Tenham familiares a frequentar os serviços da Instituição;
- h. Desde que devidamente fundamentados poderão ser admitidas situações que não enquadrem estes critérios.

#### NORMA 6ª

##### **Admissão**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. Mediante estes dados, é elaborada uma proposta de admissão e participação familiar a ser analisada pela direção;
3. Após decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo de 8 dias;
4. No ato de admissão é assinado um contrato de prestação de serviços entre cliente e um representante da direção.

#### NORMA 7ª

##### **Lista de candidatos**

1. A prioridade da lista de espera é composta segundo a norma 6ª;
2. Caso não seja possível aceder á admissão por inexistência de vagas, o cliente será encaminhado para outra resposta social ou instituição, ou informado pelo técnico responsável, a existência de uma lista de espera e o lugar que ocupa.

#### NORMA 8ª

1. Do processo individual do cliente consta:
  - 1.1. Todos os documentos solicitados na fase de candidatura, com atualizações regulares;
  - 1.2. Declaração de consentimento prévio de tratamento e proteção de dados;
  - 1.3. Identificação e contacto do cliente;
  - 1.4. Data de início da prestação dos serviços;
  - 1.5. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - 1.6. Identificação e contacto do médico assistente;
  - 1.7. Identificação da situação social;
  - 1.8. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - 1.9. Programação dos cuidados e serviços;



- 1.10. Registo de ocorrências;
- 1.11. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- 1.12. Exemplar do contrato de prestação de serviços.

### CAPÍTULO III Instalações e Regras de Funcionamento

#### NORMA 9ª

- 1- O serviço de apoio domiciliário está sediado nas instalações do Centro Social e Paroquial de Figueiró, sito na praça do centro social e paroquial de Figueiró, nº5,4590-251 – Figueiró e detém capacidade máxima para 30 clientes;
- 2- As instalações são compostas por:
  - 1 Cozinha
  - 1 Gabinete técnico
  - 1 Lavandaria
  - Despensas
  - *Hall* de entrada
  - 5 Viaturas

#### NORMA 10ª

##### Horários de funcionamento

1. O serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda a Sexta das 8h30 á 13h00 e 15h00- 18h00. O horário é estabelecido de acordo com as necessidades dos vários utilizadores do serviço, e poderá sofrer alterações, em casos especiais. Não há interrupções para férias;
2. Não há prestações de SAD nos Feriados nacionais, Municipal e nos seguintes dias, (podendo ser alterada esta norma em caso de necessidade dos clientes, sendo avaliada e decidida pela direção do Centro Social.)
  - Terça-Feira de Carnaval;
  - Segunda-feira de Páscoa;
  - 24 de Dezembro;
  - 31 de Dezembro;

Em casos especiais, esta resposta social poderá estar encerrada noutros dias, sendo esta uma situação avaliada pela direção.

#### NORMA 11ª

##### Fornecimento e apoio nas refeições

1. No horário compreendido entre as 11h30 e as 13h00 é realizada a sua distribuição;
2. A cópia semanal do mapa de ementas, é entregue, antecipadamente ao cliente.
3. A comunicação da ausência do cliente para o almoço deverá ser feita ao técnico responsável, no dia anterior;
4. O serviço de apoio domiciliário fornecerá dietas desde que seja apresentada a indicação/prescrição médica;
5. De forma a não prejudicar o bom funcionamento do serviço, apenas serão servidas as refeições descritas nas ementas.

#### NORMA 12ª

##### Cuidados de higiene e de Conforto Pessoal

1. No horário compreendido entre as 08.30h-12.00h e as 15h00-18h00 é realizado este serviço;
2. A comunicação da ausência do cliente para o serviço deverá ser feita ao técnico responsável, no dia anterior;
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal, sendo considerado como mais um serviço;
4. O serviço será prestado ao cliente dentro do horário previamente estabelecido e acordado no ato da admissão, não podendo sofrer alterações de modo a não prejudicar o funcionamento do serviço;



5. Se por qualquer motivo, o cliente não estiver presente no horário estabelecido para a prestação do serviço, este não será realizado de modo a não prejudicar o funcionamento do serviço.

### NORMA 13ª

#### Serviços Prestados

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição das refeições sendo estas constituídas por um prato principal, sopa, pão e sobremesa;
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto. O serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária;
3. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. O serviço será efetuado 1 a 2 vezes por semana consoante a necessidade do cliente;
4. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas, neste serviço, as de uso diário, da cama, da casa de banho e as de uso pessoal exclusivas do cliente;
5. Os clientes e responsáveis serão contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras, ficando o transporte a cargo da Instituição se necessário;
6. Sempre que o cliente se magoe, adoecer ou haja necessidade de uma intervenção médica, ser-lhe-á prestada a devida assistência (INEM se necessário) e informaremos os seus responsáveis;
7. Os medicamentos só serão administrados mediante a apresentação de cópia de receita médica a informar como se deve administrar a medicação, qual a dosagem e quando. Estes documentos deverão ser entregues ao técnico responsável.

### NORMA 14ª

#### Passeios ou deslocações

1. Sempre que decorrer saídas ao exterior, os clientes /ou seus representantes legais (em situações de utentes com incapacidade de decisão), serão sempre informados da sua data, itinerário e horário e será cobrada a devida comparticipação, quando aplicável.
2. O cliente, em caso de desistência, deverá informar o técnico responsável com uma antecedência de 8 dias.

### NORMA 15ª

#### Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado de 1 a 10 do mês corrente.
2. Os pagamentos serão efetuados nos serviços administrativos entre as 9h00 e as 12h00 e das 14h00 às 17h00, sendo entregue o respetivo recibo para efeitos de I.R.S.
3. Os pagamentos deverão ser efetuados em dinheiro, transferência ou cheque, sendo este emitido em nome do Centro Social e Paroquial de Figueiró.
4. Todas as atividades estão planificadas e expostas no placar do hall de entrada e estão incluídas na mensalidade do cliente.

### NORMA 16ª

#### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

1. **A comparticipação familiar** devida pela utilização dos serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 40% a 70% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, distribuído do seguinte modo:
  - Alimentação – 20%
  - Higiene pessoal – 15%
  - Higiene Habitacional – 5%
  - Tratamento de Roupa – 5% a 10%
  - Higiene Habitacional – 5%



- Serviço animação/socialização – 5%
  - Outros Serviços – 5%
  - Na prestação adicional de um serviço de cuidado de higiene e conforto pessoal, a comparticipação será acrescida de 5%.
2. **O Cálculo** é de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/014 e na Circular Normativa da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\left(\frac{RAF}{12}\right) - D}{N}$$

**Sendo que:**

**RC** = Rendimento *per capita*; **RAF** = Rendimento anual do agregado familiar; **D** = Despesas mensais fixas; **N** = Número de elementos do agregado familiar.

3. **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, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
- a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b. Parentes e afins, 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 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;

Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:

- Do Trabalho Dependente;
- Do Trabalho Independente- rendimentos empresariais e profissionais;
- De Pensões, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguro ou fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- Prestações sociais, exceto as atribuídas por encargos familiares ou deficiência;
- Bolsas de estudo ou formação, exceto as atribuídas para frequência e conclusão até grau de licenciatura;
- Prediais- rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas 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 dez. 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.
- 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%.

- Outras fontes de rendimento

No que respeita às **despesas mensais fixas** consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, até ao montante máximo igual ao salário mínimo nacional;
- Os encargos médios mensais com transportes públicos;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.

A comparticipação familiar mensal é **efetuada no total de 12 mensalidades**, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos. Segundo o DDS podem ainda ser contabilizados rendimentos provenientes de prestações sociais como RSI, CSI, Complemento de Dependência entre outros.

O Valor da mensalidade do cliente será calculado com base nos rendimentos do utente e nos serviços contratados, deduzindo as despesas documentadas. O valor máximo, não pode exceder o custo médio por cliente da valência apurado nas contas do ano civil anterior.

#### 4. A mensalidade pode sofrer alterações:

- No início de cada ano civil, é feita uma atualização das comparticipações tendo este apuramento como limite máximo de 5% em termos de aumento, caso se mantenham as condições relativas a rendimentos e despesas apuradas anteriormente.
- Para efeitos de atualização da comparticipação deverão ser apresentados os respetivos comprovativos de rendimentos e despesas, sendo que a falta da entrega dos documentos, no prazo concedido, determina a fixação da comparticipação familiar máxima, que não pode exceder o custo real por utente, na resposta social no ano anterior.
- As ausências por motivos de doença, bem como as descritas no ponto 1 da Norma 21ª aplica-se um desconto de 20% num período de 10 dias úteis consecutivos, 30% num período de 15 dias úteis consecutivos e 50% num período de 20 dias úteis consecutivos (mês completo).
- Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem a instituição convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima, que não pode exceder o custo real por utente, na resposta social no ano anterior, é de 435.57€.

#### NORMA 17ª

##### Quadro Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio ao Domicílio encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

#### NORMA 18ª

##### Direção Técnica

1. A Direção/ Coordenação Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;



## CAPÍTULO IV Direitos e Deveres

### NORMA 19ª

#### **Direitos e Deveres dos Clientes**

##### São direitos dos Clientes:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
3. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contactado;
4. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
5. Gerir os rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
6. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
8. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
9. A inviabilidade 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;
10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
11. A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

##### São deveres dos Clientes:

1. 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;
2. Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio ao Domicílio e os dirigentes da Instituição;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
6. Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
7. Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

#### **Direitos e Deveres da Instituição**

##### São direitos da Instituição:

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. O não cumprimento das normas e regras previstas no presente regulamento por parte do cliente ou quando este no pleno gozo das suas faculdades mentais, sejam praticados atos injuriosos ou dolosos ao funcionário que procede à prestação de serviços/cuidados poderá dar lugar à aplicação de sanções por parte da Direção da Instituição. De acordo com a gravidade do ato praticado, os clientes estão sujeitos à aplicação de sanções:
  - a. Repreensão oral;
  - b. Suspensão;
  - c. Expulsão.



2. Sempre que se verifique a existência de danos materiais que lesem a Instituição, independentemente da ação disciplinar, o cliente é responsável pelo pagamento dos danos provocados.
3. A penalidade prevista no ponto número 1, alínea b) e c) serão aplicadas nas situações em que se verifique:
  - a. Incumprimento injustificado do pagamento das mensalidades durante 3 meses consecutivos;
  - b. Recusa de pagamento das participações devidas pelos serviços prestados;
  - c. Atitudes incorretas e de desrespeito sistemático aos funcionários que procedem à prestação dos serviços/cuidados;
  - d. Atitudes e comportamentos que em causa o bom nome da Instituição.

#### Deveres da Instituição:

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

1. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados nomeadamente, através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequada;
3. Admitir ao seu serviço, profissionais idóneos;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
5. Manter os ficheiros de pessoal e clientes atualizados;
6. Manter atualizados os processos dos clientes;
7. Garantir sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
8. Dispor de livro de reclamações;
9. Manter atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

#### **Direitos e Deveres dos Colaboradores**

##### Direitos dos colaboradores:

1. Exercer todos os seus direitos sem que tal possa levar ao despedimento ou sanções. A não discriminação da sua retribuição, exceto em casos previstos na lei, portaria de regulamentação do trabalho para o setor bem como a não descida da sua categoria profissional.

##### Deveres dos colaboradores:

1. Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do interessa da Instituição, com a consciência de que presta um serviço relevante aos outros cidadãos;
2. Adotar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenir quaisquer ações que comprometam ou dificultam a reputação e eficácia da Instituição;
3. Esforçar-se por merecer a confiança dos clientes, seus familiares, colegas e diretor com atributo profissional;
4. No tratamento dos clientes, deverá levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminação;
5. Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar lealdade com os colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
6. Usar convenientemente os bens que lhes são facultados e evitar o desperdício. Não deve utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
7. Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
8. Informar os seus superiores, através da cadeia hierárquica, acerca do impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões bem como, o seu acompanhamento e avaliação;
9. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;



10. Não divulgar informações e guardar sigilo sobre dados relativos à Instituição e aos seus clientes;
11. Participar nas ações de formação proporcionadas pela entidade patronal;
12. Não estabelecer relacionamento de caráter não profissional ou equiparado com clientes da Instituição, exceto quando autorizados pela Direção;
13. Informar os serviços administrativos e/ou o técnico responsável sempre que se verifique alteração de nome, residência, telefone, pessoa a avisar em caso de acidente e número de

#### **NORMA 20ª**

##### **Interrupção da prestação de cuidados por iniciativa do cliente**

1. É reconhecido ao utente o direito à suspensão temporária da prestação de serviços, por um período máximo de 6 meses, com redução da mensalidade pelos seguintes motivos:
  - 1.1. Internamento hospitalar ou outra unidade de saúde devidamente comprovada e comunicada ao técnico responsável;
  - 1.2. Doença devidamente comprovada e comunicada ao técnico responsável.

Comunicar sempre ao técnico responsável pela resposta social a sua ausência, por outros motivos tais como: férias, visita / acompanhamento a familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente, com uma antecedência de 15 dias, não havendo lugar a redução da mensalidade.

#### **NORMA 21ª**

##### **Intervenção em situações de emergência, abusos e maus tratos**

Em situações de emergência, abusos e maus tratos, a instituição reencaminhará as situações para as entidades competentes, informará a família, no sentido de serem analisadas e tomadas as diligências necessárias.

1. A intervenção respeitará alguns princípios orientadores:
  - 1.1. O interesse superior do utente como referencial primeiro da ação, sem prejuízo da ponderação devida a outros interesses legítimos presentes em cada situação;
  - 1.2. A privacidade, relacionada com o respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da vida privada do utente;
  - 1.3. A intervenção, o mais precoce possível, a desencadear logo que conhecida a situação de perigo;
  - 1.4. A intervenção mínima, salvaguardando que apenas intervém os agentes indispensáveis à promoção de direitos e proteção do utente;
  - 1.5. A intervenção proporcional e atual, assegurando que a mesma se processa segundo princípios de razoabilidade e no momento imediato à tomada de decisão, produzindo o mínimo de impacto na vida do utente e na respetiva família;
  - 1.6. A obrigatoriedade da informação, tendo em conta que o utente e o representante legal (caso se aplique), devem ser informadas acerca dos seus direitos, dos motivos que determinam a intervenção e da forma como esta se processa.
2. Sempre que sejam identificados sinais de alerta de situações de violência, negligência e maus-tratos ao utente por parte dos cuidadores, responsável legal, pessoas externas, colaboradores, devem ser registados na Ficha de Ocorrências e posteriormente arquivados no processo Individual do utente. O caso deverá ser comunicado à Direção Técnica, que atuará em conformidade juntamente com a equipa técnica, auscultando todos os intervenientes.
3. Posteriormente e após suspeita/deteção do caso, os responsáveis técnicos devem de seguida informar, formar e apoiar o utente e os demais familiares a superar a situação e acionar os meios legais disponíveis (ministério público, tribunais, segurança social).
4. Em caso urgente de prestação de cuidados médicos, o utente será encaminhado para os serviços de saúde.

**NORMA 22ª****Contrato**

Nos termos da legislação em vigor entre o cliente ou o seu representante legal e o Centro Social e Paroquial de Figueiró deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

**NORMA 23ª****Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A prestação da resposta social do Serviço de Apoio Domiciliário cessa por denúncia ou por impedimento do cliente.

**NORMA 24ª****Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, sendo também possível fazê-lo em formato digital.

**CAPÍTULO V**  
**Disposições Finais****NORMA 25ª****Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, o Centro Social e Paroquial de Figueiró compromete-se a informar e contratualizar com os clientes, ou seus representantes legais, o I.S.S,I.P.- Centro Distrital 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.

**NORMA 26ª****Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do C.S.P.F, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA 27ª****Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após a sua aprovação pela Direção.

Figueiró, 10 agosto de 2021

A Direção

**Centro Social e Paroquial  
da Paróquia de Figueiró**

**Contribuinte N.º 504 944 215**

**1590 Figueiró - Pacos de Ferreira**