



Centro Social e Paroquial  
de **São Miguel de Acha**

# Regulamento Interno

Serviço de Apoio  
Domiciliário

A palavra é o espelho da ação.



## ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	5
1. O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SÃO MIGUEL DE ACHA .....	5
1.1. MISSÃO.....	5
1.2. VISÃO.....	6
1.3. VALORES.....	7
1.4. POLÍTICA DE QUALIDADE .....	7
1.5. PLATAFORMAS DIGITAIS .....	7
NORMA 1ª   OBJETIVOS DO REGULAMENTO .....	8
NORMA 2ª   ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	8
NORMA 3ª   LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....	8
NORMA 4ª   ORGANOGRAMA.....	9
NORMA 5ª   REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS.....	9
NORMA 6ª   OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL .....	10
NORMA 7ª   PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO .....	10
NORMA 8ª   DESTINATÁRIOS.....	11
NORMA 9ª   CUIDADOS E SERVIÇOS .....	11
NORMA 10ª   CAPACIDADE .....	11
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES.....	12
NORMA 11ª   CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	12
NORMA 12ª   ACOMPANHANTE DE MAIOR.....	12
NORMA 13ª   CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO .....	13
NORMA 14ª   CANDIDATURA E INSCRIÇÃO.....	15
NORMA 15ª   LISTA DE INSCRITOS E LISTA DE ESPERA.....	16
NORMA 16ª   ADMISSÃO.....	16
NORMA 17ª   ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES.....	16
NORMA 18ª   PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE .....	17
CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS.....	18
NORMA 19ª   CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	18
NORMA 20ª   COMUNICAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA.....	18
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES.....	19
NORMA 21ª   PRINCÍPIOS SUBJACENTES À COMPARTICIPAÇÃO.....	19
NORMA 22ª   CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i> .....	19
NORMA 23ª   COMPARTICIPAÇÕES .....	21
NORMA 24ª   MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	21
NORMA 25ª   PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	22
CAPÍTULO V – REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	23
NORMA 26ª   EDIFÍCIO .....	23

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



*ent. pa*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten signature]*

NORMA 27ª   HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	23
NORMA 28ª   FALTAS OU SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	23
NORMA 29ª   PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	23
CAPÍTULO VI – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	23
NORMA 30ª   FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES.....	24
NORMA 31ª   CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL.....	24
NORMA 32ª   CUIDADOS DE IMAGEM BÁSICOS.....	25
NORMA 33ª   TRATAMENTO DE ROUPA.....	25
NORMA 34ª   HIGIENE HABITACIONAL.....	25
NORMA 35ª   ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO.....	25
NORMA 36ª   ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA.....	26
NORMA 37ª   APOIO PSICOSSOCIAL.....	27
NORMA 38ª   FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS.....	27
NORMA 39ª   ACOMPANHAMENTO MÉDICO/CUIDADOS DE SAÚDE.....	27
NORMA 40ª   REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/ MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO.....	28
NORMA 41ª   PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	28
NORMA 42ª   SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.....	28
NORMA 43ª   OUTROS SERVIÇOS.....	29
NORMA 44ª   GUARDA DA CHAVE DO DOMICÍLIO.....	29
NORMA 45ª   DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE.....	29
CAPÍTULO VII – RECURSOS.....	29
NORMA 46ª   DIREÇÃO TÉCNICA.....	29
NORMA 47ª   PESSOAL.....	29
NORMA 48ª   VOLUNTÁRIO/A E ESTAGIÁRIO/A.....	30
CAPÍTULO VIII – DIREITOS E DEVERES.....	30
NORMA 49ª   DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....	30
NORMA 50ª   DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL/ACOMPANHANTE/GESTOR DE NEGÓCIOS PELO/A UTENTE.....	31
NORMA 51ª   DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	32
NORMA 52ª   DIREITOS E DEVERES DOS/AS FUNCIONÁRIOS/AS.....	33
NORMA 53ª   DIREITOS E DEVERES DOS/AS VOLUNTÁRIOS/AS.....	34
CAPÍTULO IX – INTERRUPTÃO E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	35
NORMA 54ª   INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	35
NORMA 55ª   CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	35
CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS.....	36
NORMA 56ª   RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS.....	36
NORMA 57ª   RESOLUÇÃO DO LITÍGIO.....	36



*[Handwritten signatures and initials]*

NORMA 58ª   REGISTO DE OCORRÊNCIAS .....	36
NORMA 59ª   SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA.....	37
NORMA 60ª   ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	37
NORMA 61ª   INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES.....	37
NORMA 62ª   APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES.....	37

ANEXOS

- COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR
- PREÇÁRIO



*ent*  
*OP*  
*Sh*  
*Deu*

## **CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **1. O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SÃO MIGUEL DE ACHA**

O Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha (CSPSMA), é uma pessoa jurídica canónica de natureza pública, sujeita em Direito Canónico de obrigações e de direitos consentâneos com a índole de instituto da Igreja Católica, para desempenhar o múnus indicado nos presentes Estatutos, em ordem ao bem público eclesial, ereta canonicamente por decreto do Bispo da Diocese de Portalegre - Castelo Branco e sob sua vigilância e tutela, com Estatutos aprovados por esta autoridade eclesiástica.

Criado no dia 01 de outubro de 1991, o CSPSMA começou a funcionar utilizando as estruturas do Salão Paroquial e alguns anexos, como apoio logístico, procurando sempre soluções mais adequadas para disponibilizar outros serviços à comunidade. Iniciaram-se funções com a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário com acordo com a Segurança Social para dez utentes. A nível de recursos humanos a Instituição recrutou duas funcionárias.

Devido à elevada procura por parte da população mais idosa, rapidamente houve necessidade de aumentar o número de utentes protocolados com a Segurança Social, para trinta. Em paralelo, o número de funcionários também cresceu.

As instalações continuaram a ser as mesmas e provisórias durante doze anos.

Em outubro de 2003, na sequência da aquisição de uma quinta no interior da localidade, pela Câmara Municipal, e após obras de excelente recuperação arquitetónica de parte urbana da propriedade, também levadas a cabo pelo Município, foi inaugurado o Centro de Dia e, com esta infraestrutura, foram alargadas as respostas sociais da Instituição.

#### **1.1. MISSÃO**

O CSPSMA prossegue o bem público eclesial na sua área de intervenção, de acordo com as normas da Igreja Católica, e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho, de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres.

Na prossecução dos seus fins, deverá orientar a sua ação socio-caritativa à luz da Doutrina Social da Igreja tendo em conta, entre outros, os seguintes princípios inspiradores e objetivos:

- a) A natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O aperfeiçoamento cultural, espiritual, social e moral de todos os paroquianos;
- c) A promoção integral de todos os habitantes da Paróquia, num espírito de solidariedade humana, cristã e social;
- d) A promoção de um espírito de integração comunitária de modo que a população e os seus diversos grupos se tornem promotores da sua própria valorização;



- e) O espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo de trabalho comum, tendente à valorização integral dos indivíduos, das famílias e demais agrupamentos da comunidade paroquial;
- f) O desenvolvimento do sentido de solidariedade e da criação de estruturas de partilha de bens;
- g) A realização de um serviço da iniciativa da comunidade cristã, devendo assim proporcionar, com respeito pela liberdade de consciência, formação cristã aos seus beneficiários e não permitir qualquer atividade que se oponha aos princípios cristãos;
- h) Um incentivo do espírito de convivência humana como fator decisivo do trabalho em comum tendente à valorização integral das pessoas e das famílias;
- i) A prioridade à proteção das pessoas mais pobres e desfavorecidas ou atingidas por calamidades, mobilizando para tal os recursos humanos e materiais necessários à criação e manutenção de estruturas de apoio às famílias ou a determinados sectores da população, como aos idosos, aos jovens e às crianças;
- j) A resposta possível a todas as formas de pobreza, exercendo assim a sua finalidade socio-caritativa;
- k) Os benefícios da cooperação com os grupos permanentes ou ocasionais que, no âmbito local ou regional, se ocupem da promoção, assistência e melhoria da vida das populações;
- l) A utilidade de recurso a grupos de trabalho tecnicamente preparados e devidamente qualificados;
- m) O seguimento, na sua atividade, os princípios católicos e não aceitar compromissos que de alguma forma condicionem a observância destes princípios;
- n) O contributo para a solução dos problemas sociais, à luz da doutrina social da Igreja;
- o) A participação na ação social de toda a comunidade paroquial, em estreita cooperação com outras instituições e grupos de ação social e com a entajuda cristã de proximidade;
- p) A escolha dos seus próprios agentes (funcionários, trabalhadores, colaboradores, auxiliares) de entre as pessoas que partilhem, ou pelo menos respeitem, a identidade católica das obras de caridade;
- q) A procura em evitar financiamentos ou contribuições por entidades ou instituições que prossigam fins em contraste com a doutrina da Igreja;
- r) A supervisão do Ordinário do Lugar em compatibilidade com a sua autonomia jurídica de acordo com os Estatutos.

## 1.2. VISÃO

A nossa visão é ser reconhecida como uma Instituição Particular de Solidariedade Social de referência prestando serviços SOCIAIS de QUALIDADE à Comunidade.



### 1.3. VALORES

Procurando dar resposta às mais variadas situações sociais orientadas sempre pelos seguintes valores:

- **Profissionalismo** - Através de um serviço de qualidade, prestado com rigor por funcionários formados, empenhados e dedicados;
- **Humanismo** - Através do trato com afeto e respeito pela identidade, personalidade e necessidades de cada utente e sua família;
- **Bem-estar** - Garantindo que os utentes se sentem confortáveis e felizes, com os cuidados diários assegurados, num bom ambiente, deixando os familiares tranquilos e confiantes;
- **Cooperação** - Trabalho de equipa entre o CSPSMA e família, garantindo um serviço articulado, leal e eficaz;
- **Responsabilidade Social** - Através de um comprometimento com a comunidade e com a prioridade aos mais vulneráveis.

### 1.4. POLÍTICA DE QUALIDADE

A qualidade é um compromisso assumido e partilhado pela Direção e funcionários da Instituição. Neste âmbito pretendemos:

- Assegurar uma gestão equilibrada e ponderada dos recursos, assegurando a sustentabilidade da Instituição;
- Desenvolver atividades de cariz solidário e socialmente responsável;
- Cumprir os requisitos das partes interessadas, internas e externas, exigências estatutárias e regulamentares aplicáveis;
- Criar as condições necessárias para a melhoria contínua da qualidade dos produtos e serviços prestados e da satisfação das partes interessadas;
- Estabelecer Objetivos da Qualidade e Segurança Alimentar que assegurem a melhoria contínua da eficácia do Sistema de Gestão;
- Proporcionar aos seus funcionários as competências necessárias, para garantir melhores produtos e serviços;
- Estar atento às necessidades e expectativas dos seus utentes e familiares de forma a poder satisfazê-las;
- Garantir junto das famílias dos nossos utentes a prestação de um serviço de qualidade, aumentando a sua confiança e satisfação para com a CSPSMA.

### 1.5. PLATAFORMAS DIGITAIS

Para estarmos mais perto de quem precisa, como ferramenta de consulta, foi criado o site <https://www.centrosocialsmacha.com/>.



*cent. sp*  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

## **NORMA 1ª | OBJETIVOS DO REGULAMENTO**

O Regulamento Interno (RI) tem como objetivo regulamentar o funcionamento da Instituição ao nível das várias Respostas Sociais/Serviços e as relações entre todas as partes interessadas (Direção, funcionários, utentes e/ou representante legal/accompanhante/gestor de negócios), com quem o Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha (CSPSMA) interage.

Todas as Respostas Sociais/Serviços possuem regulamentos setoriais. As relações entre as partes interessadas assentam fundamentalmente no Código de Ética, no Regulamento Interno, nos Estatutos e nas demais disposições legais aplicáveis.

O presente Regulamento Interno visa promover o respeito pelos direitos e deveres dos utentes e demais interessados, assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços e promover a participação ativa dos utentes e/ou seus familiares/responsáveis ao nível da gestão da resposta social.

As decisões tomadas pela Direção procurarão sempre servir os interesses dos seus utentes.

## **NORMA 2ª | ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE SÃO MIGUEL DE ACHA, adiante designado por CSPSMA, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 27/09/1991, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO (SAD).

O presente regulamento interno integra um conjunto de normas de carácter ético, organizacional e administrativo, consideradas fundamentais ao bom funcionamento da resposta social de SAD do CSPSMA.

## **NORMA 3ª | LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O SAD 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 limitação, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária sendo-lhe aplicável o estipulado no(a):

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, que aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho normativo n.º 75/92, de 20 de maio, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 64/2007, de 14 de março com as alterações do Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, que define critérios, regras e formas em que assenta a cooperação entre o ISS, I.P. e as IPSS;
- f) Decreto-Lei 126-A/2021 de 31 de dezembro, que procede à terceira alteração e república o 64/2007, de 14 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e





*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;

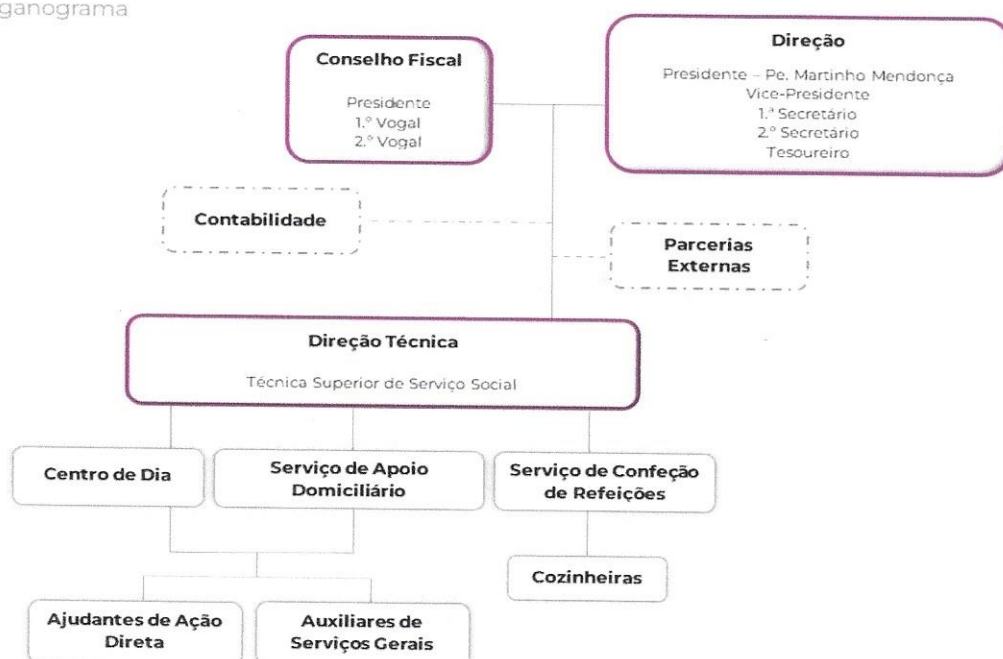
- g) Protocolo de Cooperação em vigor;
- h) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## NORMA 4ª | ORGANOGRAMA



Centro Social Paroquial  
de São Miguel de Acha

Organograma



## NORMA 5ª | REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta.
2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais.
3. O/a utente dispõe do direito de solicitar o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.
4. O/a utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'A. Bol' and 'J. J. J.' with a large flourish.*

## **NORMA 6ª | OBJETIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

1. O SAD 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, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes 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 utentes, que sejam 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 gerar 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 contato 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 autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada indivíduo;
  - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
  - 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 contatos sociais e potenciar a integração social;
  - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

## **NORMA 7ª | PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO**

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

1. Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
2. Interdisciplinaridade;
3. Avaliação das necessidades do utente;



*ent*  
*de*  
*de*  
*de*

4. Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
5. Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
6. Participação e corresponsabilização do utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

### **NORMA 8ª | DESTINATÁRIOS**

São destinatários do SAD as 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 as atividades da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

### **NORMA 9ª | CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O SAD **disponibiliza** os seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Cuidados de imagem básicos;
  - d) Tratamento de roupa de uso pessoal do/a utente;
  - e) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  - g) Administração da medicação prescrita;
  - h) Apoio Psicossocial;
  - i) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos/às utentes.
  
2. O SAD **pode assegurar** ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento médico/cuidados de saúde;
  - b) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
  - c) Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia;
  - d) Serviço de Teleassistência;
  - e) Outros serviços.

### **NORMA 10ª | CAPACIDADE**

O SAD tem uma capacidade para 20 utentes, com acordo de cooperação estabelecido com o Instituto da Segurança Social para 13 utentes.



*Handwritten signature and initials in blue ink.*

## CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

### NORMA 11ª | CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão no SAD:
  - a) Estar em situação de dependência física ou psíquica que impossibilite assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização de atividades instrumentais da vida diária nem disponham de familiar para o efeito;
  - b) Ter sido efetuada a inscrição em conformidade com os requisitos previstos em regulamento;
  - c) Poderão ser admitidas todos utentes desde que, em função da natureza e do grau de necessidades, o SAD reúna as condições necessárias para lhe prestar o devido apoio. O utente ou responsável familiar deve formalizar o pedido e fornecer todos os elementos necessários ao processo de seleção.
2. O pedido de admissão, após registo, será analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a do CSPSMA a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, que será acompanhada por um relatório social que tenha em consideração as condições e os critérios para admissão constantes neste Regulamento, podendo, previamente, realizar uma visita domiciliária.
3. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios no prazo de dez dias.
5. Em situação de emergência social, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera de acordo com os critérios da Norma 10ª sendo o respetivo processo arquivado em pasta própria, e tal facto comunicado ao candidato/a a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios através de contato pessoal, telefónico, correio eletrónico ou por carta.
7. A direção fixará os critérios pontuais a utilizar no preenchimento das prioridades definidas na Norma 12ª.

### NORMA 12ª | ACOMPANHANTE DE MAIOR

1. De um modo geral, as pessoas maiores de 18 anos conseguem exercer pessoal e livremente os seus direitos, cumprir as suas obrigações e cuidar do seu património, sem necessitarem de ajuda de outro.



*sentido*  
*de*  
*de*  
*de*

Contudo, há cidadãos que, por um conjunto variado de razões, não conseguem, de um modo consciente e livre, sem apoio ou intervenção de outras pessoas, exercer os seus direitos, cumprir os seus deveres ou cuidar dos seus bens.

2. O Regime do Maior Acompanhado destina-se a estas pessoas e o seu objetivo é preservar a autonomia de que a pessoa ainda dispõe, e dentro do possível, aumentá-la.
3. As medidas de acompanhamento são instrumentos legais previstos no regime do maior acompanhado (que substitui os anteriores regimes de interdição e inabilitação) que têm como objetivo salvaguardar o bem-estar da pessoa adulta e assegurar que exerça os seus direitos e cumpra os seus deveres:
  - de forma plena e consciente, se necessário com assistência ou apoio de outra pessoa;
  - com outra pessoa que decida pelo adulto, quando este já não tenha qualquer capacidade de decidir pessoalmente.

Nestes termos, são medidas que limitam a capacidade de exercício de direitos quando a pessoa adulta não seja capaz de exercer, plena, pessoal e conscientemente, os seus direitos ou de cumprir os seus deveres (artigo 138.º do Código Civil).

4. Trata-se de um regime jurídico – que tem necessariamente de ser decidido por um juiz – e que deve estar legislado através de decreto-lei.
5. A Direção Técnica do SAD deve obrigatoriamente ser informada, no momento da inscrição e sempre que esta situação se verificar após a admissão do utente, da existência do Acompanhante de Maior e remetida a Sentença do Tribunal que assim o determina.
6. Sempre que a Direção Técnica verificar que o/a utente não permanece capaz de exercer autónoma e conscientemente os seus direitos e cumprir os seus deveres, é solicitado ao/à próprio/a ou à pessoa designada por este/a, a desenvolver o processo do regime do maior acompanhado no prazo máximo de 60 dias. Fim do prazo, a Instituição sinalizará o pedido, através do preenchimento do respetivo requerimento, fazendo a entrega ao Ministério Público.

## **NORMA 13ª | CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO**

1. **São critérios de priorização na Admissão:**
  - a) Pessoas social e economicamente mais desfavorecidas (**0 ou 1 valor**);
  - b) Ser natural, residente de São Miguel de Acha:
    - Não Ser Natural, nem residente: **0 valores**.
    - Natural, residente de São Miguel de Acha: **1 valor**;
  - c) Pessoas em situação de risco (toda a situação que seja suscetível de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento):
    - Não estando em situação de risco: **0 valores**;
    - Em situação de risco: **1 valor**.
  - d) Estar em situação de isolamento social e geográfico:



- Não estando em situação de isolamento social e geográfico: **0 valores;**
  - Estar em situação de isolamento social e geográfico: **1 valor.**
- e) Ausência de apoio familiar ou que de alguma forma a família esteja impossibilitada de prestar cuidados necessários para o bem-estar do utente:
- Com apoio familiar para satisfação das necessidades: **0 valores;**
  - Sem apoio familiar para satisfação das necessidades (família impossibilitada de prestar cuidados necessários): **1 valor.**
- f) Necessidade de apoio nos cuidados básicos, após alta hospitalar (**0 ou 1 valor**).
2. A prioridade de cada admissão será encontrada pela conjugação de critérios de ponderação. Em caso de empate entre dois ou mais candidatos(as) na sua ordem de priorização, o critério de desempate será a pontuação atribuída ao critério da alínea a) do ponto 1, sendo que, se este não for suficiente, deverão seguir-se os restantes critérios, pela ordem apresentada, até que ocorra o desempate.
3. A ordem ou número da inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do/a candidato/a.
4. O CSPSMA reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de funcionários/as;
  - b) Sempre que o/a candidato/a requeira cuidados médicos permanentes para as quais a resposta social não está vocacionada.
5. Na aplicação destes critérios deve entender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.
6. Podem ser admitidos(as) utentes, temporariamente, para apoio às famílias em situações de doença, acidente, ausência temporária, férias, no entanto, como estas situações não estão contempladas pelo acordo estabelecido com a Segurança Social, cabe ao(a) utente pagar o custo real do serviço que lhe foi prestado.
7. **São critérios de retirada de lista de espera:**
- a) Desistência do próprio/familiar responsável;
  - b) Internamento em ERPI outra resposta social;
  - c) Residir fora da área de cobertura da Instituição;
  - d) Grau de dependência elevado e desadequado para frequentar o SAD;
  - e) Não cumprir os critérios acima mencionados;
  - f) Falecimento.



*cert.*  
*[Handwritten signature]*

## **NORMA 14ª | CANDIDATURA E INSCRIÇÃO**

1. As inscrições são efetuadas antes da admissão e estão abertas todo ano.  
Este ato administrativo constitui-se como a formalização do manifesto interesse veiculado pelos utentes (e/ou responsáveis familiares) que se enquadram no âmbito da resposta social, para que venham a usufruir dos do SAD, e que deverá ser formalizado em impresso próprio.  
Todos os dados fornecidos para este ato administrativo e processual, por cujo mesmo não dê origem a inscrição, serão por direito natural dos titulares dos mesmos entrar automaticamente em esquecimento obrigatório por parte da Instituição.  
No SAD não haverá qualquer obrigação na reserva de vaga, serão respeitadas as regras previstas na gestão de lista de espera.
2. Para efeitos de admissão, o/a candidato/a deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de um formulário próprio que constitui parte integrante do processo do utente, cabendo-lhe fazer prova das declarações ali prestadas, nomeadamente com a entrega de cópias dos seguintes documentos:
  - a) bilhete de identidade, cartão do cidadão ou passaporte do utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios, quando necessário;
  - b) cartão de contribuinte do utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios, quando necessário;
  - c) cartão de beneficiário da Segurança Social do e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios, quando necessário;
  - d) cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o/a utente pertença;
  - e) boletim de vacinas atualizado (ou declaração que o comprove) e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, nomeadamente que não sofre de doença impeditiva de frequentar a resposta social;
  - f) comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar, nomeadamente a declaração fiscal (declaração de IRS e respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório idóneo ou em caso de não obrigatoriedade, a declaração emitida pelo ISS e/ou entidade estrangeira, caso se aplique) e outros constantes na norma 21ª, alínea 4;
  - g) comprovativos de despesas do utente e agregado familiar, nomeadamente os constantes na norma 21ª, alínea 5.
3. O impresso próprio (disponível nesta Instituição) e os documentos comprovativos no número anterior deverão ser entregues no Gabinete da Direção Técnica.
4. Se necessários, podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos comprovativos, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável.



*cent. J. C.*  
*(C)*  
*J. C.*

### **NORMA 15ª | LISTA DE INSCRITOS E LISTA DE ESPERA**

1. O(a)s candidato(a)s que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente registados na Lista de Inscritos, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios, através de correio eletrónico ou carta.
2. Logo que a Direção Técnica possua toda a informação necessária, avaliará os critérios de priorização da candidatura, passando-a para a Lista de Espera.
3. Quando surge uma vaga, a Direção Técnica analisará a mesma e identificará o/a candidato/a mais adequado/a, tendo em consideração as seguintes condicionantes:
  - a) Pontuação do/a candidato/a: dá-se prioridade aos/às candidatos/as com maior pontuação;
  - b) Sustentabilidade, de acordo com os critérios definidos nos respetivos Compromisso e Regulamentos, conjuntamente garantindo a sustentabilidade da resposta social;
  - c) Características da vaga disponível: o/a candidato/a deverá ser selecionado/a em função da equipa em que a vaga surgiu.
4. A Lista de Espera é atualizada sempre que existe integração ou retirada de candidatos, bem como através do contato anual que se efetua de modo a atualizar as informações, desde que a candidatura já tenha mais de 12 meses.
5. A gestão da Base de Dados de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

### **NORMA 16ª | ADMISSÃO**

1. A organização do processo de admissão é da competência da equipa técnica sob orientação da Direção.
2. Após decisão da admissão do/a candidato/a, 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.
3. No ato de admissão:
  - a) é devido o pagamento da primeira mensalidade;
  - b) assinado o contrato de prestação de serviços, termos de responsabilidade e declarações de consentimento;
  - c) entregue ao/à utente cópia do Regulamento Interno.

### **NORMA 17ª | ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES**

1. O acolhimento dos/as novos/as utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) definição dos serviços a prestar ao/à utente, após avaliação das suas necessidades no domicílio;
  - 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 conhecimentos dos espaços no domicílio, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) definição das regras e forma de entrada e saída do domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do/a utente.
2. Aquando da admissão é definido o Programa de Acolhimento, que é monitorizado continuamente e avaliado no final, correspondente a um mês.
  3. O período de adaptação não excede um mês. Findo o período de adaptação e caso o/a utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer ao CSPSMA, quer ao/à utente, de rescindir o contrato.
  4. No caso de não manutenção do contrato de prestação de serviços durante este período, o/a utente não tem direito a ser reembolsado pelas mensalidades já pagas.

## **NORMA 18ª | PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do/a utente consta:
  - a) Registo de Atendimento;
  - b) Ficha de Candidatura/Inscrição;
  - c) Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos;
  - d) Ficha de Admissão;
  - e) Cópia do Contrato;
  - f) Identificação, endereço e telefone da pessoa de referência do/a utente;
  - g) Documentos apresentados no processo de candidatura e admissão;
  - h) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência;
  - i) Identificação e contatos da(s) pessoa(s) próxima(s) do/a utente em caso de emergência ou necessidade;
  - j) Processo de saúde;
  - k) Lista de pertences;
  - l) Relatório do Programa de Acolhimento;
  - m) Plano Individual de Cuidados e devida atualização;
  - n) Registo das ocorrências de situações anómalas;
  - o) Registo de períodos de ausência;
  - p) Registo da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação e, sempre que possível, os documentos comprovativos.
2. O Processo Individual está permanentemente atualizado.
3. O Processo Individual do/a utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.



4. No âmbito da prestação de serviços, os dados pessoais do/a utente poderão ser partilhados com outras entidades no âmbito do cumprimento de obrigações legais.

## CAPÍTULO III – RELAÇÕES CONTRATUAIS

### NORMA 19ª | CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. Entre o CSPSMA e o/a utente e/ou o seu representante legal/gestor de negócios. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, que durará por tempo indeterminado, enquanto não for objeto de renúncia ou rescisão, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as utentes e seus familiares e responsáveis, devem manifestar integral adesão, sendo que o Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do/a representante legal/acompanhante/gestor de negócios, ser-lhe-á entregue via email.
3. Sempre que o/a utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo gestor de negócios, na qualidade de utente representado em regime temporário até decisão de acompanhante.
4. Sempre que o/a utente não saiba assinar, deverá a assinatura ser validada por um notário/advogado, ficando os custos associados da responsabilidade do/a mesmo/a.
5. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
6. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.
7. As desistências terão de ser comunicadas por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, o que não haverá lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados.
8. Verificando-se justa causa, qualquer dos outorgantes pode rescindir a qualquer momento o presente contrato. Acordam as partes que constitui justa causa o incumprimento culposo dos deveres reciprocamente assumidos no presente contrato.

### NORMA 20ª | COMUNICAÇÃO E ARTICULAÇÃO COM A FAMÍLIA

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente email, ou mensagens escritas, para o endereço eletrónico ou número de telemóvel indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes, desde que acompanhadas do respetivo comprovativo de envio e leitura.
2. É da exclusiva responsabilidade do/a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios a comunicação de quaisquer alterações aos



elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

3. Os representante legal/acompanhante/gestor de negócios solicitar reuniões ao/a Diretor/a Técnico/a ou Direção sempre que necessário, as quais serão realizadas logo que possível, de acordo com a agenda de ambas as partes.

## **CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES**

### **NORMA 21ª | PRÍNCIPIOS SUBJACENTES À COMPARTICIPAÇÃO**

1. Na determinação das comparticipações dos/as utentes deverão ser observados os seguintes princípios:
  - a) *Princípio da Universalidade* – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de vulnerabilidade;
  - b) *Princípio da Justiça Social* – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que os/as utentes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores;
  - c) *Princípio da Proporcionalidade* – a comparticipação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. O custo do funcionamento de SAD é suportado, de forma interdependente, pelos utentes, pela Instituição e pelo Estado.

### **NORMA 22ª | CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA**

1. A utilização dos serviços de apoio domiciliário disponibilizados pelo CSPSMA está sujeita a uma comparticipação fixada nos termos das disposições aplicáveis, segundo a tabela de comparticipação afixada e fornecida em anexo a este regulamento, de acordo com o anexo à Portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

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, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, 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 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 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.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
  - f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência de uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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 dezembro do ano relevante;
  - g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do/a requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor do RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
  - h) De capitais - rendimentos definidos no artº 5º do Código 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



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

- depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a 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%;
- i) O Reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
  - j) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio rural de vida).
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), 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;
  - 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) e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas) relativo a ascendentes e outros familiares.
6. Poderá ser estabelecido pela Direção em documento a afixar no início do ano civil, um limite máximo (não inferior à Remuneração Mínima Mensal Garantida) para o somatório das despesas referidas em b) c) e d) do número anterior.
7. A prova dos rendimentos do agregado familiar, é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório idóneo.
8. Sempre que subsistam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou se constate a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
9. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

### **NORMA 23ª | COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a tabela em anexo.
2. No valor da comparticipação não se encontram incluídos o pagamento de fraldas, medicamentos ou outras atividades não contempladas no âmbito do Regulamento Interno.

### **NORMA 24ª | MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente verificado no ano anterior nesta resposta social, calculado em função do valor das



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller ones.*

- despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de utentes que frequentaram essa resposta social nesse ano.
2. As participações familiares são revistas anualmente em setembro ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar ou no grau de dependência do/a utente.
  3. A participação familiar dos utentes não abrangidos pelo acordo de cooperação com a segurança social, será de igual valor ao custo médio real do utente, calculado nos termos do nº 1 da presente Norma, sendo recalculada logo que esteja abrangido por qualquer acordo.
  4. Para efeitos da determinação da atualização da participação familiar a que respeita a presente Norma, o utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios, fica obrigado à apresentação da declaração de IRS ou de rendimentos do ano anterior até 31 de julho de cada ano.
  5. Na falta de cumprimento da obrigação prevista no número anterior é aplicável a disposição prevista no nº 8 da Norma 21ª.
  6. O/a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva participação familiar.

## **NORMA 25ª | PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 15 de cada mês a que se refere, sendo a primeira mensalidade paga no ato de admissão, através de uma das seguintes modalidades:
  - a) Transferência bancária;
  - b) Numerário
2. Sempre que o dia 15 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Nas situações de não liquidação da fatura até ao dia 28 do mês é estabelecida uma penalização de 5% no valor da participação mensal a faturar no mês seguinte.
4. A falta de pagamento por um período igual ou superior a sessenta dias, conjugado com o incumprimento de qualquer plano de regularização da dívida que tenha sido negociado ou com a recusa desta negociação, será motivo para exclusão da resposta social.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
6. Iniciando-se a frequência do SAD noutro dia que não o dia um do mês, será faturado o valor equivalente ao número de dias frequentado.
7. As despesas extra mensalidade efetuadas pelo/a utente e já faturadas serão pagas com a mensalidade do mês seguinte.



*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several initials below it.*

## **CAPÍTULO V – REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

### **NORMA 26ª | EDIFÍCIO**

O Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha está sediado no Largo de Santo António s/n, 6060-511 São Miguel de Acha.

Estas instalações constituem as Repostas Sociais de Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.

### **NORMA 27ª | HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana das 08h00 – 13h00 e 16h00 – 19h00 (horário de inverno) e das 08h00 – 13h00 e 17h00 – 20h00 (horário de verão).
2. O gabinete de Direção Técnica funciona todos os dias úteis das 9h00 – 13h00 e 14h00 – 17h00.

### **NORMA 28ª | FALTAS OU SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA**

1. Todas as ausências (impedimento de prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:
  - a) Com antecedência, quando previsível;
  - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento hospitalar e outras acordadas com a Instituição.

### **NORMA 29ª | PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

A Instituição tem um manual de prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, o qual contempla a forma de atuação e é do conhecimento dos/as funcionários/as.

## **CAPÍTULO VI – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

O SAD presta um conjunto de serviços diários que permite aos utentes permanecerem no seu ambiente familiar e social. Todos os utentes terão, obrigatoriamente, um processo individualizado. Previamente à prestação do serviço, será feita uma avaliação às necessidades do/a utente e elaborado um plano de cuidados e serviços a prestar.

Compete à Direção do CSPSMA com o apoio da diretora técnica, a gestão e controle destes serviços, com o pessoal afeto aos mesmos.



*[Handwritten signature and initials]*

### **NORMA 30ª | FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES**

1. O serviço de alimentação, consiste na preparação, confeção e transporte ao domicílio da refeição (pequeno – almoço, almoço, lanche e jantar sem apoio, de acordo, com as necessidades de cada utente. A prestação de apoio nas refeições referidas fica condicionada à inexistência de apoio familiar que a assegure e à disponibilidade de recursos humanos na Instituição).
2. A distribuição da alimentação é realizada entre as 12h00 e as 13h00. Ressalva-se a possibilidade de atraso em virtude de qualquer imprevisto, sendo os/as utentes avisados/as.
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e cedida, caso o/a utente queira, assim como, diariamente é informado/a o/a utente da refeição diária e do dia seguinte. A mesma é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório e, em casos excecionais, que impliquem a aquisição de produtos específicos, poderão originar encargos adicionais a suportar pelo/a mesmo/a, nas situações em que implique a aquisição de produtos específicos para uso exclusivo desse/a utente, dependendo da situação socioeconómica.
5. O fornecimento e distribuição dos produtos alimentares para além das duas principais refeições fornecidas (almoço e jantar), devem ser negociados com a Instituição.
6. Os gostos e preferências a nível alimentar serão tidos em conta, sempre que estes não colidam com a prestação de refeições saudáveis e equilibradas e com o bom funcionamento dos serviços de confeção de refeições.
7. A contratação do serviço de refeições implica a faturação do recipiente (ver anexo) para acondicionar a comida, no primeiro mês dessa contratação, e quando a mesma já não reúna condições de continuar a ser utilizada, de forma a ser substituída.

### **NORMA 31ª | CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal pressupõe a prestação de cuidados de higiene íntima diária, banho completo e/ou parcial, muda de fralda, em periodicidade acordada com o/a utente e familiares responsáveis.
2. Sempre que necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo, todavia, considerado como mais um serviço (higiene adicional).
3. A equipa poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, em articulação com os serviços da Unidade de Saúde Familiar do/a utente, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.
4. A aquisição de fraldas, cuecas-fraldas, pensos ou outros produtos de incontinência é da responsabilidade do/a utente, podendo, contudo, os mesmos ser solicitados à Instituição, sendo o valor dos mesmos cobrado aquando da faturação mensal, de





acordo com o preço faturado pelo fornecedor, não constituindo uma mais-valia do ponto de vista financeiro para a Instituição.

### **NORMA 32ª | CUIDADOS DE IMAGEM BÁSICOS**

Os cuidados de imagem consistem na prestação de cuidados, como sejam, o corte de barba/bigode e cabelo, corte de unhas que não exijam cuidados especiais.

### **NORMA 33ª | TRATAMENTO DE ROUPA**

1. O tratamento de roupas consiste na lavagem e secagem sendo realizado na lavandaria da Instituição.
2. Toda a roupa deverá ser marcada pelo/a utente com referência própria atribuída pela Instituição.
3. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do/a utente.
4. Para o tratamento de roupa da semana, a mesma é recolhida pela equipa de cuidadoras num dos dias da semana e entregue no domicílio, o que corresponde a um serviço diário.
5. A Instituição não assegura o tratamento de roupa delicada como cetim, seda ou lã.
6. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas que possam ocorrer, nomeadamente pela perda de etiqueta com numeração da roupa.

### **NORMA 34ª | HIGIENE HABITACIONAL**

1. Por higiene habitacional entende-se a limpeza e arrumação, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, nas zonas e áreas de uso exclusivo do/a utente, como quarto, cozinha, casa de banho e sala de estar (quando estes são utilizados pelo/a utente).
2. É realizada de acordo com a necessidade do/a utente e com contrato de prestação de serviços acordado.
3. Os produtos de limpeza bem como todo o material necessário à prestação de cuidados devem ser assegurados pelo/a utente, devendo o/a mesmo/a assegurar a sua substituição sempre e quando necessário.
4. Tratando-se de um casal, em que um dos elementos não é utente da Instituição, haverá um acréscimo de 5% em virtude da sobrecarga do serviço de limpeza no espaço utilizado pelo casal.

### **NORMA 35ª | ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO**

1. Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades religiosas, socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade fina e de estimulação cognitiva comum a todos,



*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

- mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades, interesses e grau de dependência de cada um.
2. A aquisição de bens será feita a pedido do/a utente e, sendo possível, em articulação representante legal/acompanhante/gestor de negócios. Estas aquisições são pagas diretamente pelo/a utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
  3. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Diretora Técnica que, através dos/as funcionários/as, comunica aos utentes do SAD a organização de atividades nas quais eles podem ser incluídos.
  4. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos utentes.
  5. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes para a respetiva participação nos passeios ou deslocações em grupo, quando estes, por razões psíquicas, não estejam capacitados para o fazer.
  6. Nos passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionário/as da instituição.
  7. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, podendo o transporte do e para o domicílio ficar a cargo da Instituição se isso se justificar.
  8. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do/a utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
  9. As aquisições de bens são pagas diretamente pelo/a utente, a favor de quem é emitido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
  10. A aquisição de qualquer bem e serviço poderá ser assegurada no prazo máximo de 24h desde que esteja disponível na freguesia. Caso haja necessidade de deslocação externa, o mesmo carecerá de agendamento com a Diretora Técnica.

### **NORMA 36ª | ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. Consiste na preparação, administração e supervisão da toma da medicação de acordo com a guia de prescrição médica, onde deverá constar o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento.
2. A medicação administrada ao/à utente cumpre as respetivas prescrições médicas e é preparada previamente pela família.
3. Em caso de inexistência de retaguarda familiar, a Instituição pode assumir a preparação, a administração e o registo da toma da medicação.
4. A Direção Técnica deverá ser informada pela família acerca do esquema terapêutico a implementar.
5. A administração da medicação será sempre administrada ao utente dentro do horário de funcionamento referido na Norma 26ª, não se responsabilizando nos períodos de encerramento, competindo essa responsabilidade aos familiares.
6. A aquisição da medicação é da responsabilidade do/a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios.



### **NORMA 37ª | APOIO PSICOSSOCIAL**

O apoio psicossocial engloba ações de âmbito psicológico e social, tendo como objetivo promover o bem-estar físico, psicológico e emocional do utente no seu mundo social, podendo ajudar a gerir problemas psicossociais, apoiar o/a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios próximo em fases críticas, entre outros. Este apoio pode também ser descrito como um processo para facilitar a resiliência nos utentes e famílias.

### **NORMA 38ª | FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS**

1. A Diretora Técnica poderá, sempre que necessário ou conveniente, de acordo com o diagnóstico efetuado do caso, levar a cabo ações de formação e/ou sensibilização direcionadas a familiares e cuidadores informais ou encaminhamento para programas existentes na comunidade.
2. Estas ações terão como objetivo a facilitação e a otimização da prestação de cuidados aos/às utentes, promovendo o maior bem-estar e saúde do/a utente e, se possível, também da família e dos cuidadores informais.

### **NORMA 39ª | ACOMPANHAMENTO MÉDICO/CUIDADOS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.
2. Os/as utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de impossibilidade do/a representante legal/acompanhante/gestor de negócios, a Instituição poderá assegurar o acompanhamento, desde que solicitado previamente, e o mesmo não coloque em causa o normal funcionamento da Instituição.
4. Sempre que são sinalizados ou identificados pelos/as funcionários/as do SAD necessidades de cuidados de enfermagem a família é informada para esta, acionar os serviços de saúde. Sempre que a família não tenha possibilidade de fazer a articulação com a USF local, o SAD fará essa articulação e, colaborará, se necessário, na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal saúde qualificado e conforme o plano de cuidados definidos e orientados pelo mesmo.
5. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar, logo que disso tome conhecimento, o facto, à pessoa próxima do utente. Se necessário, são promovidas diligências para o transporte. A pessoa próxima do/a utente, depois de avisada, tão rápido quanto possível, deverá assumir o controlo da situação que é da sua inteira responsabilidade.



6. O preço do custo do serviço de acompanhamento e transporte será calculado em função do número de horas despendidas e do número de quilómetros percorridos segundo a Tabela de Preços aprovada em reunião de Direção em vigor na data da prestação dos serviços (em anexo).
7. A Instituição apenas poderá assegurar o transporte/acompanhamento durante o horário de funcionamento da mesma, conforme norma 26ª.

### **NORMA 40ª | REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/ MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO**

1. Este serviço visa a realização de pequenas reparações domésticas ou alterações na disposição de móveis e equipamentos no domicílio do/a utente, através de pessoal competente, em situações em que o/a utente tenha incapacidade física para as levar a cabo por si mesmo e não tenha retaguarda familiar.
2. As intervenções a realizar no âmbito deste serviço estão limitadas ao espaço interior das habitações.
3. A equipa do SAD, poderá sempre que necessário ou conveniente, sugerir ao/à utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios algumas reparações/modificações no espaço habitacional e de prestação de serviços, com vista a permitir maior segurança e conforto do/a utente.
4. O serviço apenas será realizado após autorização escrita do/a utente.
5. Os custos inerentes ao material necessário, ficarão a cargo do/a utente, podendo esse material ser adquirido pela Instituição mediante pagamento prévio e aprovação do orçamento por parte do/a utente.

### **NORMA 41ª | PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Em situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros), embora esse tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, a Instituição pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, competindo ao/à utente suportar o valor integral do respetivo custo, caso se aplique.

### **NORMA 42ª | SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA**

Quando pedido pelo utente, o CSPSMA poderá requisitar o Serviço de Teleassistência, devendo o custo ser suportado pelo/a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios.



*ent*  
*[Signature]*  
*[Signature]*

### **NORMA 43ª | OUTROS SERVIÇOS**

De acordo com as necessidades diagnosticadas podem ser propostos/solicitados outros cuidados e serviços, sendo o custo dos mesmos assumido pelo/a utente.

### **NORMA 44ª | GUARDA DA CHAVE DO DOMICÍLIO**

A chave do domicílio do/a utente, é confiada ao SAD, mediante declaração escrita para o efeito, sendo guardada em local seguro apenas de acesso à equipa responsável pela prestação de cuidados e serviços.

### **NORMA 45ª | DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Será elaborada no ato uma lista dos bens entregues, que será assinada pelo/a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios e pela pessoa que os recebe, a qual será arquivada junto ao processo individual do utente.

## **CAPÍTULO VII – RECURSOS**

---

### **NORMA 46ª | DIREÇÃO TÉCNICA**

A Direção Técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.

Ao/À Diretor/a Técnico/a compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

O/A Diretor/a Técnico/a é substituído/a nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro de pessoal, por si indicado ou pela Direção.

### **NORMA 47ª | PESSOAL**

Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudantes de ação direta e outro, necessárias ao normal funcionamento dos serviços, devem possuir a formação adequada às funções que desempenham, dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes, ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços e ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e/ou de deficiência



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

O SAD pode contar com a colaboração de voluntários, devidamente enquadrados, não podendo estes ser considerados para efeitos de contabilização de unidades de pessoal para a prestação dos cuidados e serviços.

O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO encontra-se afixado em local visível na Instituição, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

## **NORMA 48ª | VOLUNTÁRIO/A E ESTAGIÁRIO/A**

Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.

A qualidade de voluntário não pode, de qualquer forma, decorrer de relação de trabalho subordinado ou autónomo ou de qualquer relação de conteúdo patrimonial com a organização promotora, sem prejuízo de regimes especiais constantes da lei.

A Instituição está disponível para acolher voluntários/as e estagiários/as de acordo com as normas descritas em manual próprio.

## **CAPÍTULO VIII – DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 49ª | DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

#### **1. São direitos dos utentes:**

- a) o respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade da vida 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) ver cumprido o Plano Individual de Cuidados, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d) consultar a informação constante no processo individual;
- e) ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- f) gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário, e quando solicitado pelo mesmo;
- g) participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) à guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- j) 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;



- k) apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) à articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

**2. São deveres dos utentes:**

- a) proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços, no ato de admissão;
- b) cumprir o Plano Individual de Cuidados previamente acordado;
- c) 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;
- d) tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
- e) cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) comunicar por escrito à Direção, com 8 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou 30 dias no caso de cessação;
- j) zelar pela conservação da boa utilização dos materiais, equipamentos e espaços.

**NORMA 50ª | DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE LEGAL/ACOMPANHANTE/GESTOR DE NEGÓCIOS PELO/A UTENTE**

1. O representante legal/accompanhante/gestor de negócios é a pessoa (familiar ou não do/a utente), que assume os Direitos e Deveres titulados pelo/a utente ou por conta própria, e que se relaciona com a Instituição.
  2. Para efeitos da relação contratual, a Instituição relaciona-se apenas com o/a utente e/ou representante legal/accompanhante/gestor de negócios, prestando em exclusivo quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes relativos ao/à utente.
- 3. São direitos do/a representante legal/accompanhante/gestor de negócios pelo/a utente:**
- a) que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o/a utente reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima, caso em que serão prestadas apenas com consentimento deste/a;
  - b) ser recebido pela Direção Técnica, sempre que o solicite e tal seja justificado;
  - c) efetuar reclamações e sugestões;



*ent*  
*R*  
*fa*  
*S*  
*per*

- d) todos os demais direitos atribuídos ao/à utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

**4. São deveres do/a representante legal/acompanhante/gestor de negócios pelo/a utente:**

- a) responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, renunciando ao benefício da excussão prévia, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao CSPSMA, pela celebração do Contrato de Prestação de Serviços, designadamente o pagamento das participações mensais, demais despesas decorrentes da prestação de serviços e respetivas penalizações;
- b) respeitar as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviços e presente regulamento Interno, que não sejam de natureza pessoal do/a utente, não podendo cessar para si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o/a utente;
- c) a prestar todas as informações sobre o/a utente relevantes ao bem-estar e correto acompanhamento daquele, e bem assim colaborar com a Instituição na satisfação das suas necessidades do/a utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) a assinar o Contrato de Prestação de Serviços em nome próprio, e ainda como responsável quando, por qualquer razão, o/a utente esteja impedido de o fazer.

## **NORMA 51ª | DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

**1. São direitos da Instituição:**

- a) ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) a corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;
- c) receber atempadamente o pagamento da mensalidade e eventuais despesas acrescidas, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares;
- 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) tomar conhecimento de quaisquer problemas com os/as utentes, de forma a implementar as medidas necessárias;
- g) encaminhar o/a utente para outra resposta social interna ou externa à Instituição, quando tal se justifique;
- h) suspender os serviços, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, 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.





*Handwritten signatures and initials in the top right corner.*

## **2. São deveres da Instituição:**

- a) respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) criar e manter das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como, com a rede de parcerias adequadas ao desenvolvimento da resposta social;
- e) cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o/a utente;
- g) manter os processos dos utentes atualizados;
- h) fornecer informação relevante dos/as utentes aos seus familiares e ser transparente nas relações e processos que dizem respeito aos supracitados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- j) dispor de livro de reclamações.

## **NORMA 52ª | DIREITOS E DEVERES DOS/AS FUNCIONÁRIOS/AS**

### **1. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes direitos:**

- a) consignados na legislação em vigor, nomeadamente ter condições de trabalho que não ofereçam riscos para a saúde;
- b) a utilizar espaços comuns e os destinados aos/às funcionários/as;
- c) a ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) a frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho;
- e) a ser respeitado pelos utentes e familiares, colegas de trabalho e superiores hierárquicos.

### **2. O/A funcionário/a em serviço tem os seguintes deveres:**

- a) comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade, realizando o trabalho com zelo, diligência e competência;
- b) adotar uma conduta responsável e discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- c) garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar dos utentes;
- d) levar à prática uma ação isenta no tratamento dos utentes, atuando sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- e) em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;



- f) ter sempre em conta que o domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
- g) nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados;
- h) aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
- i) usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício, velando pela boa conservação de bens, equipamentos e instrumentos de trabalho, não podendo 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;
- j) zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- k) cumprir as ordens recebidas e as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis;
- l) informar os seus superiores sobre o impacto das medidas adotadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação;
- m) guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização;
- n) comunicar as faltas e deficiências de que tenham conhecimento, em especial no que respeita a:
  - i. mobiliário, equipamento, roupas e objetos pessoais dos utentes e ou funcionários/as;
  - ii. atos praticados pelos utentes, responsáveis, visitas e funcionários/as em desrespeito do que consta no Regulamento;
- o) não exercer qualquer influência nos utentes ou responsáveis, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos e valores.

## **NORMA 53ª | DIREITOS E DEVERES DOS/AS VOLUNTÁRIOS/AS**

### **1. O/A voluntário/a tem os seguintes direitos:**

- a) dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- b) exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- c) receber uma declaração com a descrição da natureza e duração do trabalho voluntário que realizar;



*ent.*  
*[Handwritten signature]*

- d) a qualidade de voluntário é compatível com a de associado, de membro dos corpos sociais e de beneficiário da organização promotora através da qual exerce o voluntariado.

**2. O/A voluntário/a tem os seguintes deveres:**

- a) observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam, assim como, as normas que regulam o funcionamento da entidade a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
- b) zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- c) colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- d) não assumir o papel de representante da organização promotora sem o conhecimento e previa autorização desta.

## **CAPÍTULO IX – INTERRUPTÃO E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **NORMA 54ª | INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do SAD em caso de internamento do/a utente ou férias/acompanhamento de familiares.
- 2. Quando o/a utente se ausentar, a interrupção da prestação do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
- 3. O valor da mensalidade do/a utente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

### **NORMA 55ª | CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1. O Contrato de prestação de Serviços poderá cessar por:
  - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir do qual vigorará;
  - b) Caducidade (falecimento do/a utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
  - c) Revogação por uma das partes por justa causa;
  - d) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - e) Inadaptação do/a utente.
- 2. Em caso de o/a utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com 30 dias de antecedência.



3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Em caso de caducidade por falecimento, o ponto anterior não se aplica, sendo que o valor a pagar pelos serviços será considerado ao dia, sendo emitida nota de crédito do valor remanescente.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
  - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
  - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, duas ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas conjugadamente com a recusa de incumprimento de um plano de regularização de dívidas;
  - c) Desrespeito pelas regras do SAD, equipa técnica ou demais funcionários/as;
  - d) Incumprimento das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.
6. A rescisão do contrato por justa causa, implica o término dos serviços prestados ao utente do SAD, no prazo de 10 dias. Todas as despesas e procedimentos necessários, independentemente do subsequente procedimento judicial de cobrança, serão imputados ao utente ou responsável.

## CAPÍTULO X – DISPOSIÇÕES FINAIS

### NORMA 56ª | RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES, ELOGIOS E DENÚNCIAS

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, pelo utente e/ou familiar, sempre que seja desejado, assim como Livro de Reclamações Eletrónico, disponível em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.
3. Os elogios poderão ser feitos via eletrónico através do email [centrodiasaomiguel@gmail.com](mailto:centrodiasaomiguel@gmail.com) ou presencialmente.
4. Não obstante o disposto nos números anteriores, quaisquer reclamações, sugestões e elogios podem ser diretamente apresentados ao/à Diretor/a Técnico/a ou Direção.

### NORMA 57ª | RESOLUÇÃO DO LITÍGIO

1. De acordo com a Lei nº 144/2015, a Instituição não está vinculada por nenhuma entidade de resolução alternativa de litígio (RAL), por adesão ou imposição legal.
2. Em caso de conflito o foro competente é o tribunal judicial da comarca de Idanha-a-Nova.

### NORMA 58ª | REGISTO DE OCORRÊNCIAS

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.



### **NORMA 59ª | SISTEMA DE VIDEOVIGILÂNCIA**

Na parte comum dos seus equipamentos e instalações, a Instituição não possui quaisquer meios de gravação de sons e imagens.

### **NORMA 60ª | ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações introduzidas ao presente Regulamento serão comunicadas ao Instituto de Segurança Social, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Quaisquer alterações introduzidas ao presente Regulamento serão comunicadas ao/à utente e/ou representante legal/acompanhante/gestor de negócios, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que este assiste, em caso de discordância dessas alterações.

### **NORMA 61ª | INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, que deve ter em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **NORMA 62ª | APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES**

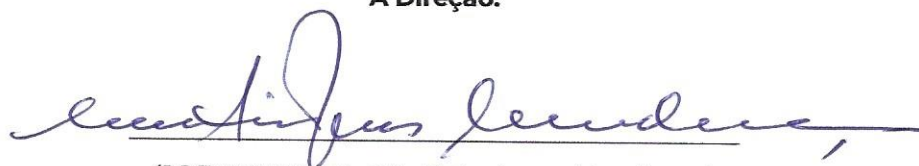
É da responsabilidade da Direção da Instituição, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.



Aprovado por unanimidade, pela Direção do Centro Social Paroquial de São Miguel de Acha, em Reunião de Direção nº 339 de 09 de novembro de 2024.

O presente regulamento entra em vigor a 12 de dezembro de 2024.

**A Direção:**



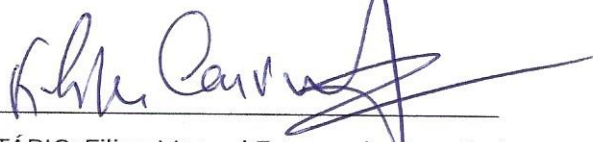
(PRESIDENTE: Pe. Martinho Lopes Mendonça)



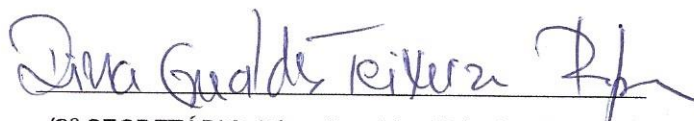
(VICE PRESIDENTE: Alberto Umbelino Gonçalves)



(TESOUREIRO: Cristiano Coelho Lopo)



(1º SECRETÁRIO: Filipe Manuel Esteves de Carvalho)



(2º SECRETÁRIO: Dina Gualdes Teixeira Raposo)