

CENTRO SOCIAL DE NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO  
DE ALDEIA DO CARVALHO

***REGULAMENTO  
INTERNO DE  
FUNCIONAMENTO***

---

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)





**ÍNDICE**

	<b>PÁGINAS</b>
<b>CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS</b>	
Norma 1ª – Âmbito de Aplicação	4
Norma 2ª- Legislação Aplicável	4
Norma 3ª- Destinatários e Objetivos	4
Norma 4ª – Cuidados e Serviços	5
<b>CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES</b>	
Norma 5ª – Condições de Admissão	5
Norma 6ª – Inscrição	6
Norma 7ª – Critérios de Prioridade na Admissão	6
Norma 8ª - Admissão	6
Norma 9ª – Lista de Espera	7
Norma 10ª – Acolhimento dos Novos Utentes	7
Norma 11ª – Processo Individual do Utente	7
<b>CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b>	
Norma 12ª – Horários de Funcionamento	8
Norma 13ª – Condições de Participação dos familiares	8
Norma 14ª – Cálculo do Rendimento	8
Norma 15ª – Tabela de Comparticipações	9
Norma 16ª – Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	10
Norma 17ª – Pagamento de Mensalidades	11
<b>CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS</b>	
Norma 18ª – Plano Individual	11
Norma 19ª - Alimentação	11
Norma 20ª – Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	11
Norma 21ª – Tratamento de Roupa do Uso Pessoal do Utente	12
Norma 22ª – Higiene Habitacional	12
Norma 23ª – Atividades de Animação e socialização, designadamente, animação, lazer e cultura	12
Norma 24ª – Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da Comunidade	12
Norma 25ª – Serviço de Teleassistência	12
Norma 26ª – Acompanhamento e Transporte a Consultas assim como aos Exames Complementares de Diagnóstico	13
Norma 27ª – Apoio Psicossocial	13
Norma 28ª - Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia	13
Norma 29ª - Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes	13



Norma 30 <sup>a</sup> – Administração de Medicação Prescrita	13
Norma 31 <sup>a</sup> – Outras a Atividades/Serviços Prestados	13
<b>CAPITULO V – RECURSOS HUMANOS</b>	
Norma 32 <sup>a</sup> – Pessoal	14
Norma 33 <sup>a</sup> – Direção Técnica	14
Norma 34 <sup>a</sup> – Voluntários	14
<b>CAPITULO VI – DIREITOS E DEVERES</b>	
Norma 35 <sup>a</sup> – Direitos e Deveres dos Utentes	14
Norma 36 <sup>a</sup> – Direitos e Deveres Representante Legal/Familiar	15
Norma 37 <sup>a</sup> – Direitos e deveres da Instituição	16
Norma 38 <sup>a</sup> - Deveres da Instituição para com Colaboradores/ Estagiários	16
Norma 39 <sup>a</sup> - Deveres dos Colaboradores/ Estagiários para com a Instituição	17
Norma 40 <sup>a</sup> - Direitos e Deveres dos Voluntários	17
<b>CAPITULO VII – CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	
Norma 41 <sup>a</sup> – Contrato de Prestação de Serviços	18
Norma 42 <sup>a</sup> – Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente	18
Norma 43 <sup>a</sup> – Cessaçã o da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	18
<b>CAPITULO VIII – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES</b>	
Norma 44 <sup>a</sup> – Depósito e Guarda dos Bens do Utente	18
Norma 45 <sup>a</sup> – Livro de Reclamações	19
Norma 46 <sup>a</sup> - Livro de Registo de Ocorrências	19
Norma 47 <sup>a</sup> - Gestão de Chaves do Domicilio do Utente	19
Norma 48 <sup>a</sup> - Cooperação	19
Norma 49 <sup>a</sup> – Resolução de Diferendos	19
<b>CAPITULO IX – DISPOSIÇÕES FINAIS</b>	
Norma 50 <sup>a</sup> – Alterações ao Presente Regulamento	19
Norma 51 <sup>a</sup> - Integração de Lacunas	19
Norma 52 <sup>a</sup> - Entrada em Vigor	20
<b>CAPITULO X – CONTROLO DE REVISÕES E APROVAÇÃO</b>	



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

### **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

##### **NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

O Centro Social de Nossa Senhora da Conceição (CSNSC), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), pessoa coletiva n.º502 207 949, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social sob a inscrição o n.º5/81, no Livro das Associações de Solidariedade Social com sede em Rua Professor Salcedas Pais, 6200-236 União de Freguesias de Cantar Galo e Vila do Carvalho, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Castelo Branco, em 01/07/2008, para a resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

##### **NORMA 2ª 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:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 01/07 – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-lei n.º 64/2007, de 14/03 com as alterações do Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

##### **NORMA 3ª 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 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, sendo estes objeto de contratualização;
  - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades



- específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
  - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
  - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
  - k) Promover a intergeracionalidade;
  - l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
  - n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
  - o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA 4ª CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
  - c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
  - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura,
  - f) Apoio na aquisição de bens e serviços (géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade);
  - g) Serviço de teleassistência;
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
  - a) Acompanhamento e transporte, a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
  - b) Serviços de Fisioterapia;
  - c) Cuidados de Enfermagem;
  - d) Cedência de ajudas técnicas;
  - e) Apoio psicossocial;
  - f) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos sábados. Ao domingo, apenas funcionará o serviço de fornecimento de refeições, sendo considerado um serviço complementar.

## **CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 5ª CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

- São condições de admissão neste SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO:
- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª;
  - b) Manifestar vontade de ser admitido.



**NORMA 6ª  
INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
  - a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
2. A entrega das cópias dos documentos mencionados no número anterior, apenas é exigível no caso de se concretizar a admissão;
3. A ficha de candidatura (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Instituição dirigidas à Direção Técnica);
4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA 7ª  
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
  - a) Situação economicamente desfavorecida;
  - b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
  - c) Condições habitacionais inadequadas;
  - d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição;
  - e) Isolamento pessoal e/ou geográfico.
2. A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários critérios.
3. Em igualdade de condições, dever-se-á ter em conta a ordem da inscrição e a antiguidade de associação, salvo outras situações que exijam uma análise mais cuidada.

**NORMA 8ª  
ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a deste estabelecimento 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. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição que, para efeito, terá em consideração o parecer técnico do/a Diretor/a técnico/a;
3. Poderá ser necessário efetuar uma visita domiciliária pelo/a Diretor/a Técnico/a a fim de elaborar o parecer técnico;
4. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 5 dias;
5. Após decisão da admissão do candidato, 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;
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Diretor/a Técnico/a e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
7. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal através de carta, email ou presencialmente.



Cabe ao candidato a utente ou seu representante legal decidir se pretende que a candidatura seja integrada em lista de espera.

**NORMA 9ª**  
**LISTA DE ESPERA**

1. O interesse em integrar a lista de espera deverá ficar registada através do impresso utilizado para a comunicação de estado de candidaturas à resposta social ou através do preenchimento do respetivo campo que consta na ficha de candidatura.
2. Fará parte da lista de espera os dados de identificação da candidatura, a data de inscrição, datas de atualização de candidaturas e resultados de avaliação de priorização.
3. A lista de espera é atualizada:
  - a) No 1º trimestre de cada ano civil, ficando o candidato informado no ato da inscrição que deve para este efeito contactar a Instituição durante o período mencionado, por forma a confirmar o seu interesse em permanecer em lista de espera. Na ausência de qualquer contato por parte do candidato, a Instituição entrará em contato com o mesmo ou seu representante por telefone e/ou envio de carta registada para o efeito, dando a possibilidade de este manifestar ainda o seu interesse nos 10 dias úteis após o contacto.
  - b) Sempre que sejam conhecidas novas informações relativas à situação do candidato;
4. Aquando do período de atualização de candidatura, os candidatos são informados do seu posicionamento na lista.
5. Aquando da abertura de vaga, o/a Diretor/a Técnico/a verifica quais as candidaturas com maior prioridade em lista de espera de modo a elaborar o seu parecer técnico e posteriormente a Direção selecionar o candidato a admitir. Para tal poderá ser necessária a marcação de nova entrevista de forma de a aprofundar/atualizar a informação já recolhida.
6. O processo é excluído sempre que se verifique a existência de uma das seguintes situações:
  - a) Falecimento do utente;
  - b) Após excedido o período para confirmação de interesse em permanecer na lista de espera, definido no ponto 3 alínea a) da presente norma;
  - c) A manifestação por escrito do interesse em ser retirado da lista de espera.

**NORMA 10ª**  
**ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras :
  - a) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao utente;
  - b) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente;
  - c) Caso existam, realizar o inventário dos bens do utente;
  - d) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente nas atividades desenvolvidas;
  - e) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
  - f) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos recolhidos na fase de candidatura, proceder à avaliação diagnóstica do utente e constituição do plano individual do utente;
2. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente.
3. Se durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Inicialmente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao utente de rescindir o contrato.

**NORMA 11ª**  
**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;



- g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
  - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

#### NORMA 12ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda-feira a sábado, das 09:00 às 18:00 horas.
2. O SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO pode, em casos excecionais, e devidamente diagnosticados pela equipa técnica, funcionar ao domingo.
3. A resposta social de SERVIÇO de APOIO DOMICILIÁRIO encerra nos feriados dos dias 25 de Dezembro e 01 de Janeiro.

#### NORMA 13ª CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO DOS FAMILIARES

1. A participação dos familiares, ou pessoa responsável é fundamental no processo de acolhimento e vivência do utente na Instituição, devendo a mesma participar ativamente nas seguintes situações:
  - a) Definição, implementação e avaliação do plano individual do utente;
  - b) Acompanhar o familiar nas suas atividades desde que assim seja manifestada essa vontade e desde que este apoio contribua para um maior bem-estar e equilíbrio psico-afetivo do residente;
  - c) Proceder ao seu acompanhamento sistemático, quer através de visitas e contactos periódicos com os responsáveis pela resposta social.

#### NORMA 14ª CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. O cálculo do rendimento do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do utente

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista 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.
3. Para efeitos de determinação do montante de **rendimentos do agregado familiar (RAF)**, consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
  - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura) 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.
  - f) 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%.
  - g) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação nas despesas na resposta social ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS(ERPI) relativo a ascendentes e outros familiares.

#### NORMA 15ª

#### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. O valor da comparticipação mensal no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável entre 40% a 75% de acordo com os serviços e cuidados prestados, como consta na tabela seguinte:

Serviços		Percentagem sobre o rendimento "per capita"
Alimentação	Pequeno-almoço, almoço, lanche ajantarado	40%
	Almoço + jantar (sem pequeno-almoço)	35%
	Almoço	30%
	Refeição ao domingo	5%



## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

Higiene Pessoal	1 x dia (Higiene Parcial/completa)	20%
	2 x dia(Higiene Parcial/completa)	25%
Cuidados de imagem	1 x semana	5%
Higiene Habitacional (1h/2 pessoas)	Mensalmente	5%
	Quinzenalmente	7.5%
	Semanalmente	10%
Tratamento de roupa	Tratamento de roupa 1 pessoa	5%
Serviços complementares (Inclui atividades que podem variar entre animação/socialização, lazer, controlo de sinais vitais, aquisição de bens e serviços, e transportes)	Zona 1 – Vila do Carvalho	5%
	Zona 2 – Cantar Galo	10%
	Zona 3 - Covilhã	10%
Cuidados específicos a utentes com dependência moderado a total	Apoio na administração de alimentos e medicamentos, cuidados básicos de saúde, utilização de ajudas técnicas, outros apoios específicos à pessoa com dependência grave ou total.	5%

- Até ao final do 1º trimestre de cada ano civil o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO emite a Tabela de Comparticipações. Por Serviços para o ano a decorrer, onde deve constar as percentagens por cada tipo de serviços e cuidados prestados, de acordo com a tabela do número anterior; assim como o preçário a aplicar a serviços complementares/extraordinários e não incluídos na comparticipação mensal.
- A prestação de cuidados e serviços através desta resposta social implica a contratualização de no mínimo 2 serviços.
- Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12ª é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
- Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- Em caso de alteração à tabela em vigor o utente e seu responsável/representante legal será avisado com aviso prévio 30 dias antes da sua entrada em vigor;
- Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais de um elemento do agregado familiar.
- Caso o utente, solicite a prestação de refeições extra, integrado no seu contrato de prestação de serviços, para outro elemento do agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 5% no valor de comparticipação familiar apurada.

### NORMA 16ª

#### MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### NORMA 17ª

#### PAGAMENTO DE MENSALIDADES

- O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte a que respeita, nos serviços administrativos da Instituição;



2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado juntamente com o pagamento da mensalidade.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
4. O valor da mensalidade referente aos dias frequentados no 1º mês na resposta social, é calculado pela lógica da proporção.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 18ª**

##### **PLANO INDIVIDUAL**

1. Para cada utente é elaborado um Plano Individual, onde constam os diferentes domínios de intervenção individual.
2. A sua elaboração, implementação, avaliação e revisão é realizada pela equipa técnica com a participação do utente e/ou familiar/ pessoa significativa, sendo assegurado, sempre que necessário, a articulação com os colaboradores da Instituição ou outras pessoas ou entidades e serviços exteriores.
3. O Plano Individual é elaborado de acordo com a avaliação das necessidades e expectativas do utente, e dele constam os objetivos e atividades de intervenção, respetivas formas e períodos de avaliação/revisão, identificação de serviços e cuidados a prestar, assim como a identificação das pessoas envolvidas e responsáveis neste processo.
4. O Plano Individual é avaliado e revisto semestralmente, e sempre que se justifique, com base nos resultados da prestação dos serviços.
5. Sempre que seja identificada a necessidade de um cuidado ou serviço não disponível na Instituição, esta desenvolverá as diligências necessárias para encaminhar o utente para um serviço externo adequado, sempre de acordo com os interesses e expectativas do utente e familiar/pessoa responsável.
6. Cada serviço ou cuidado prestado ao utente deverá respeitar o definido no seu Plano Individual.

#### **NORMA 19ª**

##### **ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. As refeições são confeccionadas na sede do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado na instituição, assim como está acessível à consulta através do profissional que procede ao fornecimento de refeições ao domicílio;
4. A ementa é elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
5. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA 20ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.



**NORMA 21ª**

**TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.
3. A prestação do serviço obriga a uma marcação prévia de todas as roupas de uso pessoal. Esta marcação deverá ser feita mediante a costura de etiqueta com o número de identificação que for atribuído pela Instituição;
4. Deverão ser evitadas as roupas de uso pessoal, com malhas delicadas e com indicações de lavagem específicas (lavagem à mão, lavagem a seco, outras);
5. O tratamento de roupas não consideradas neste serviço está sujeita a análise e aprovação da Direção da Instituição.

**NORMA 22ª**

**HIGIENE HABITACIONAL**

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

**NORMA 23ª**

**ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER E CULTURA**

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO constam do Plano Anual de Atividades de Desenvolvimento Pessoal e Social (PAADPS);
2. O PAADPS é elaborado consoante a avaliação de necessidades e expectativas dos utentes, planos de atividades organizacionais e recursos existentes;
3. Semanalmente, é afixado um mapa de atividades semanal, com a descrição, período e local de realização das atividades;
4. É da responsabilidade do utente e/ou familiar/ pessoa significativa a decisão de participação nas atividades propostas;
5. As atividades poderão ser gratuitas ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes e/ou família;
6. Quando existem alterações ao PAADPS os utentes e/ou familiar/ pessoa significativa são informados pessoalmente ou através do respetivo registo de alteração no mapa semanal de atividades;
7. Quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo é sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer;
8. Durante os passeios ao exterior os utentes são sempre acompanhados por funcionários da Instituição;
9. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.

**NORMA 24ª**

**AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE**

1. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

**NORMA 25ª**

**SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA.**

Serviço prestado através da utilização de um sistema eletrónico que pretende aumentar a segurança do utente, quer dentro ou fora das instalações da Instituição, nomeadamente através de várias funcionalidades como sensor de queda, botão SOS, localização em tempo real (com



GPS assistido), botões de ligação rápida ou sensor de frequência cardíaca, dependendo do equipamento pretendido. Trata-se de um serviço que requer a parceria com uma entidade externa comercializadora do equipamento. A Instituição assegura o apoio nas diligências e acompanhamento necessário na aquisição e utilização do serviço.

#### **NORMA 26ª**

#### **ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Os utentes do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO podem utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, como serviço suplementar ou recorrer ao Centro de Saúde quando os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária;
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

#### **NORMA 27ª**

#### **APOIO PSICOSSOCIAL**

1. O utente tem acesso gratuito a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os seus sentimentos de solidão e abandono por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado por um Técnico Superior de Serviço Social, que em situações mais graves orienta o utente para um acompanhamento especializado.

#### **NORMA 28ª**

#### **PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

#### **NORMA 29ª**

#### **FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES;**

1. A Instituição no âmbito do seu Plano de Ação promoverá sempre que possível promover ações de formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais capacitando-os para a prestação de cuidados adequados às necessidades específicas do seu familiar.
2. Em regra, as ações são gratuitas, exceto, necessidade de recorrer à prestação de serviços de um formador de área de intervenção específica.

#### **NORMA 30ª**

#### **ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

#### **NORMA 31ª**

#### **OUTRAS ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS**

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO com vista a satisfação das necessidades e expectativas dos utentes assegura ainda a prestação de um conjunto de cuidados ou serviços considerados complementares, nomeadamente:
  - a) Serviços de Fisioterapia e Reabilitação na instituição e/ou ao domicílio: Serviços prestados por profissional de Fisioterapia, responsável pela execução de tratamentos fisiatricos (fisioterapia, massagem, treino de equilíbrio e marcha, treino de atividades de vida diária, etc).



- b) Serviços de Enfermagem na instituição e/ou ao domicílio: Serviços prestados por profissional de Enfermagem.
- c) Apoio no acesso a direitos, bens e serviços: A Instituição assegura ao utente o apoio na aquisição e cumprimento de obrigações legais, acesso a apoios e benefícios sociais, assim como a bens e serviços do seu interesse e necessidade.

2. A prestação dos serviços enunciados na alínea a) e b) desta NORMA, ao domicílio, apenas se destina aos utentes com mobilidade reduzida. Todos os outros deverão usufruir do serviço na sede do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.

## **CAPÍTULO V RECURSOS HUMANOS**

### **NORMA 32ª 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 33ª DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO 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;
2. 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.

### **NORMA 34ª VOLUNTÁRIOS**

A instituição poderá receber voluntários desde que reúnam as condições de inscrição e cumpram os direitos e deveres que lhes assiste, definidos neste regulamento.

São condições de inscrição no Voluntariado:

- a) Ter idade superior a 15 anos;
- b) Disponibilidade de tempo destinado ao Voluntariado, oferecendo somente o tempo que pode efetivamente dar;
- c) Equilíbrio psicossocial, visto que os seus problemas nunca devem influenciar na sua ação com o outro;
- d) Vocação;
- e) Honestidade, sinceridade e interesse na ação;
- f) Consciência das suas aptidões e limitações;
- g) Respeitar os outros: utentes, profissionais e colegas;
- h) Ter permanente o objetivo do voluntariado.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 35ª DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São **direitos dos utentes**:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas



- c) convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
  - f) Participar em todas as actividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
  - h) 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;
  - i) 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;
  - j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - k) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
2. São **deveres dos utentes**:
- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (*se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços*);
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas actividades desenvolvidas;
  - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
  - f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

### **NORMA 36ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DO RERESIDENTE LEGAL/FAMILIAR**

- 1) São **direitos do representante legal/familiar**:
  - a) Obter informação adequada sobre o utente de que é responsável;
  - b) Efetuar visitas de acordo com o estabelecido no regulamento de funcionamento;
  - c) Participar nas ações promovidas pelo SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, destinadas às famílias dos utentes
- 2) São **deveres do representante legal/familiar**:
  - a) Satisfazer dos quantitativos mensais ou outras eventuais despesas para com a Instituição;
  - a) Garantir o apoio e acompanhamento dos utentes a consultas, análises e tratamentos no exterior, bem como nas situações de internamento hospitalar.
  - b) Cooperar com o SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO na procura do bem-estar do utente informando-se sobre o seu estado de bem-estar e saúde e partilhando no seu aniversário e outras datas festivas.
  - c) Aceitar para si todas as cláusulas do contrato de prestação de serviços, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazê-lo cessar para si, sem que seja cessado conjuntamente para o utente;
  - d) Assinar o contrato de prestação de serviços e outros documentos necessários, sempre que o utente não o possa fazer, por quaisquer razões físicas ou psíquicas.



**NORMA 37ª**

**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) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e) Ao direito de suspender este serviço, 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;
2. São **deveres da Instituição**:
  - a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção 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 adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
  - g) Manter os processos dos utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

**NORMA 38ª**

**DEVERES DA INSTITUIÇÃO PARA COM COLABORADORES/ESTAGIÁRIOS**

1. Sem prejuízo de outras obrigações, a Direção deve:
  - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o colaborador/estagiário;
  - b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao trabalho;
  - c) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista física como moral;
  - d) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do colaborador/estagiário, nomeadamente proporcionando-lhe formação e respeitando as categorias profissionais.
  - e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador/estagiário que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
  - f) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos colaboradores;
  - g) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador/estagiário, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho, através do seguro de acidentes de trabalho;
  - h) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram, para o estabelecimento ou atividade, da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
  - i) Fornecer ao colaborador/estagiário a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença;
  - j) O empregador tem o dever de informar o colaborador/estagiário sobre aspetos relevantes do contrato de trabalho.
  - k) Quando a natureza da atividade para que o colaborador/estagiário é contratado envolver a prática de negócios jurídicos, o contrato de trabalho implica a concessão àquele dos necessários poderes, salvo nos casos em que a lei expressamente exigir instrumento especial.



- l) Informar por escrito as funções e responsabilidades dos colaboradores/estagiários.
- m) Indicar expressamente que tem autorização para conduzir as viaturas da Instituição.
- n) Fazer cumprir este regulamento e o Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### **NORMA 39ª**

#### **DEVERES DOS COLABORADORES/ESTAGIÁRIOS PARA COM A INSTITUIÇÃO**

1. Sem prejuízo de outras obrigações, o Colaborador deve:
  - a) Respeitar e tratar com urbanidade e probidade o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
  - b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
  - c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
  - d) Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do Trabalho, salvo na medida em que mostrem contrarias aos seus direitos e garantias;
  - e) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de produção ou negócios;
  - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
  - g) Promover ou executar todos os atos tendentes à melhoria da produtividade da Instituição;
  - h) Cooperar, na Instituição, para a melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho, nomeadamente por intermédio dos representantes dos colaboradores/estagiários eleitos para esse fim;
  - i) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador;
  - j) Cumprir o regulamento e normas internas.

#### **NORMA 40ª**

#### **DIREITOS E DEVERES DE VOLUNTÁRIOS**

1. São **direitos dos voluntários**:
  - a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho;
  - b) Tem direito a usar as instalações que estiverem destinadas ao serviço;
  - c) Exercer o seu trabalho de voluntário em condições de higiene e segurança;
  - d) Estabelecer com a Instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai desenvolver;
  - e) Ser ouvido na preparação das atividades no desenvolvimento do trabalho voluntário, isto é, tem direito a usar a palavra para expor sugestões ou propostas que julguem úteis ao de funcionamento da resposta social do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO;
  - f) Por motivos justificados pode o voluntário solicitar a suspensão temporária, não superior a um ano, da sua atividade de voluntário. Se a sua suspensão for por mais tempo, deverá, quando regressar, fazer nova admissão.
  - g) A qualidade de Voluntário é compatível com a de membro dos corpos sociais e de beneficiário da Instituição.
2. São **deveres dos voluntários**:
  - a) Ter em conta os princípios deontológicos por que se rege a atividade da Instituição, nomeadamente o respeito pela vida privada;
  - b) Guardar sigilo sobre assuntos confidenciais;
  - c) Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
  - d) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
  - e) Observar e respeitar as normas que regulam o funcionamento do Instituição;
  - f) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
  - g) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
  - h) Colaborar com a Direção, profissionais, técnicos e colegas da Instituição;
  - i) Comunicar prontamente ao responsável pelo serviço qualquer ocorrência ou situação que julgue anormal.



- j) Não intervir, no utente, sem orientação do responsável ou auxiliar;
- k) Colaborar com os profissionais, quando solicitado, em situações que forem da sua competência.

## **CAPÍTULO VII CONTRATUALIZAÇÃO DE SERVIÇOS**

### **NORMA 41ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 42ª INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação em SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando previsto, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo utente, com 15 dias de antecedência;
3. Haverá lugar a uma redução de 25% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado por motivos de doença (internamento hospitalar, ausência para realização de tratamentos de saúde), exceder 15 dias seguidos.
4. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência exceder os 15 dias seguidos e o motivo da ausência não se enquadre na justificação mencionado no ponto anterior,
5. No caso destes 15 dias incluírem a mudança de mês a redução prevista será aplicada no mês seguinte.

### **NORMA 43ª CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 15 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. À Direção cabe o direito de suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços, sempre que o utente grave ou reiteradamente, viole as regras constantes neste regulamento. Nesta situação a Instituição obriga-se a avisar o utente com a antecedência de 30 dias.

## **CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

### **NORMA 44ª 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. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.



**NORMA 45ª**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção Técnica sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**NORMA 46ª**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. 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;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO.

**NORMA 47ª**  
**GESTÃO DE CHAVES DO DOMICILIO DO UTENTE**

Caso seja solicitado, pelo utente e/ou representante à Instituição, a guarda de chaves do domicilio do utente, dever-se-á preencher o documento criado para o efeito, onde deverão ficar registadas as condições acordadas entre as partes, relativamente à gestão de chaves do domicilio do utente. Este documento deverá ser assinado pelas partes e arquivado no Processo Individual de Utente.

**NORMA 48ª**  
**COOPERAÇÃO**

O CSNSC privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, designadamente, com as famílias dos utentes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, económicas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com as autarquias locais.

**NORMA 49ª**  
**RESOLUÇÃO DE DIFERENDOS**

O foro da Comarca da Covilhã será, com exclusão de qualquer outro, o competente para a resolução de eventuais conflitos que possam surgir entre a instituição e seus utentes e respectivos agregados familiares em matéria de aplicação, interpretação ou integração das regras constantes do presente regulamento.

**CAPÍTULO IX**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA 50ª**  
**ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento entra em vigor 30 dias após ter sido comunicado à Segurança Social, devendo ser revisto sempre que, se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Toda e qualquer alteração ou suplemento a este Regulamento Interno será a este devidamente anexado e afixado em local visível, por um período não inferior a 30 dias, podendo ser consultado nos placares principais da Instituição.

**NORMA 51ª**  
**INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.



## Centro Social de Nossa Senhora da Conceição - Aldeia do Carvalho

### NORMA 52ª

#### ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor em 01/04/2022.

### CAPÍTULO X CONTROLO DE REVISÕES E APROVAÇÃO

Data	Revisão	Conteúdo da Revisão
2006	00	Versão original.
01/09/2016	01	Revisão Geral.
07/04/2020	02	Revisão das Normas 15ª (alteração ponto 1 e incluído ponto 9) e 52ª.
22/02/2022	03	Revisão da Norma 15ª (alteração ponto 1).

  
Centro Social N.ª S.ª da Conceição  
de Aldeia do Carvalho  
2022  
A Direcção



DECLARAÇÃO

.....

\_\_\_\_\_ (nome declarante), na qualidade de \_\_\_\_\_ (\*) do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., de ..... de 20.....

-----

(Assinatura do declarante)

(\*) – Utente ou adaptar caso seja um familiar responsável a assumir o contrato

