



# Serviço de Apoio Domiciliário

**Regulamento de Funcionamento Interno**

## ÍNDICE DO REGULAMENTO

	Página
<b><u>Capítulo I – Disposições Gerais</u></b>	2
Artigo 1º - Apresentação	2
Artigo 2º - Objectivos do Regulamento	2
<b><u>Capítulo II – Caracterização da Resposta</u></b>	3
Artigo 3º - Âmbito e Legislação Aplicável	3
Artigo 4º - Objectivos	3
Artigo 5º - Serviços Prestados	3
Artigo 6º - Horários de Funcionamento	5
<b><u>Capítulo III – Processo de Admissão</u></b>	5
Artigo 7º - Inscrição	5
Artigo 8º - Selecção e Priorização das Candidaturas	6
Artigo 9º - Condições de Admissão	6
Artigo 10º - Admissão	6
Artigo 11º - Plano de Cuidados Individualizado	7
<b><u>Capítulo IV – Comparticipação Familiar</u></b>	8
Artigo 12º - Cálculo das Mensalidades	8
Artigo 13º - Forma e Prazo de Pagamento das Mensalidades	11
<b><u>Capítulo V – Recursos Humanos</u></b>	12
Artigo 14º - Quadro de Pessoal	12
<b><u>Capítulo VI – Direitos e Deveres</u></b>	13
Artigo 15º - Direitos da Direcção e dos Colaboradores da Instituição	13
Artigo 16º - Deveres da Direcção e dos Colaboradores da Instituição	13
Artigo 17º - Direitos dos Clientes	14
Artigo 18º - Deveres dos Clientes	15
<b><u>Capítulo VII – Disposições Finais</u></b>	15
Artigo 19º - Considerações Finais	15
Declaração de Aceitação do Regulamento	18
<b>Anexo I – Contracto de Prestação de Serviços do SAD</b>	
<b>Anexo II – Adendas ao Contracto de Prestação de Serviços do SAD</b>	
<b>Anexo III – Tabela/Preçário anual para as actividades/serviços esporádicos e pontuais</b>	
<b>Anexo IV – Declarações de autorização de entrega e utilização e devolução das chaves da habitação dos clientes</b>	

# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO INTERNO

## Regulamento da Resposta de Serviço de Apoio Domiciliário

### Capítulo I

#### **Disposições Gerais**

##### Artigo 1º

##### **(Apresentação)**

O Centro Social e Paroquial de Barcarena (CSPB) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) do foro canónico e civil, com o nº de registo 56/86 de 1986, que tem sede no Largo 5 de Outubro – Barcarena e assegura a sua actividade regular e permanente ao longo de todo o ano.

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é um dos serviços assegurados pelo CSPB que está integrado e em articulação com todos os outros que a Instituição desenvolve e para o qual existe um Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa.

Este regulamento constitui o conjunto de orientações e de normas de funcionamento do SAD que devem ser seguidas por todos quantos nele trabalham e/ou com ele colaboram.

De acordo com os ideais evangélicos e as orientações da Igreja Católica, o respeito pela dignidade da pessoa humana será sempre a grande linha orientadora. Por isso a solicitude pelas pessoas com maior vulnerabilidade deve expressar-se em atitudes e comportamentos de disponibilidade, cortesia e cordialidade, por forma a construir um ambiente propiciador de valorização humana de quem serve e é servido.

##### Artigo 2º

##### **(Objectivos do Regulamento)**

O presente Regulamento de Funcionamento Interno visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de Apoio Domiciliário;
- c) Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

## Capítulo II

### **Caracterização da Resposta**

#### Artigo 3º

##### **(Âmbito e Legislação Aplicável)**

A resposta de Serviço de Apoio Domiciliário presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a pessoas e a famílias quando, em situação de carência, vulnerabilidade e/ou incapacidade de autonomia suficiente, não se encontram aptas temporária ou permanentemente a satisfazerem as suas necessidades básicas e/ou actividades da vida diária. Este serviço é efectuado de acordo com as necessidades reais existentes detectadas a partir de um diagnóstico elaborado por um Técnico, deixando, sempre que possível, espaço ao exercício e à decisão do próprio e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de Novembro (Estatutos das IPSS);
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 01 de Julho (Cooperação entre a Segurança Social e as IPSS);
- c) Protocolo de Cooperação;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de Março, com alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 99/2011, de 28 de Setembro e 33/2014, de 4 de Março (Regime de Licenciamento e de Fiscalização da Prestação de Serviços dos Estabelecimentos de Apoio Social);
- e) Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro (Normas Reguladoras das Condições de Implementação, Localização, Instalação e Funcionamento do SAD);
- f) Contracto Colectivo de Trabalho para IPSS.

#### Artigo 4º

##### **(Objectivos do SAD)**

Constituem objectivos fundamentais do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
- c) Retardar ou evitar a institucionalização dos clientes;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- f) Colaborar ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde.

#### Artigo 5º

##### **(Serviços Prestados)**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário proporciona a prestação de um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos clientes:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal (roupa e produtos de higiene da responsabilidade do cliente);

- c) Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- d) Tratamento da roupa estritamente de uso pessoal do cliente:
  - na lavandaria da Instituição
  - no domicílio do cliente (remover roupa, lavar na máquina, estender, apanhar, dobrar e arrumar);
- e) Actividades de animação e socialização, designadamente:
  - Participação em actividades de animação, lazer e cultura;
  - Aquisição de bens e géneros alimentícios uma vez por semana (a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência);
  - Pagamento de serviços uma vez por semana (a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência);

2. De acordo com a pessoa beneficiária do SAD e/ou cuidadores primários e as disponibilidades da Instituição, a prestação acordada pode ser complementada com outros serviços:

- a) Cuidados técnicos de especialidade na área de Fisioterapia no domicílio do cliente;
- b) Assistência medicamentosa;
- b) Transporte.

### 3. Refeições

- a) O serviço de alimentação do SAD contempla duas refeições (almoço e lanche ou almoço e reforço para o jantar) distribuídas diariamente, uma vez por dia;
- b) A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social. O mapa semanal de ementas deve ser entregue antecipadamente ao cliente;
- c) O SAD fornece dietas de acordo com indicação médica;

### 4. Cuidados de Saúde

- a) Todos os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do cliente e/ou cuidadores primários;
- b) A administração de qualquer terapêutica, a existir, só é efectuada mediante prescrição médica e respectivas instruções escritas;
- c) Em situação de urgência a Instituição recorre aos serviços de saúde da respectiva área, “112”, Bombeiros, Centro de Saúde, Hospital e, em simultâneo, dá conhecimento ao familiar do cliente através dos meios de contacto disponíveis.

### 5. Actividades de Animação, Lazer e Cultura

- a) Existirão actividades (como passeios) que poderão implicar um custo extra, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes;
- b) É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efectuados passeios ou deslocações em grupo;
- c) Durante estas actividades os clientes são sempre acompanhados por colaboradores e/ou voluntários da Instituição.

Artigo 6º

**(Horários de Funcionamento)**

1. Para informações e/ou pagamento das mensalidades - nos Serviços Administrativos da Instituição, situados na Av. Infante D. Henrique – Pavilhão, em Tercena, todos os dias úteis das 9.00h às 13.00h e das 14.30h às 19.00h;
2. Para efeito de prestação domiciliária - em casa dos beneficiários do serviço todos os dias úteis das 8.00h às 13.00h e das 14.00h às 17.00h e fins de semana e feriados das 8.00h às 12.00h;
3. Para período de entrega das refeições - todos os dias úteis das 11.30h às 13.00h e fins de semana e feriados das 11.00h às 12.00h;
4. No início do ano civil os clientes são informados por escrito dos dias em que ao longo do ano a Instituição encerra (para além dos fins-de-semana e feriados), ficando assegurado o acompanhamento permanente em casos devidamente identificados.

Capítulo III

**Processo de Admissão**

Artigo 7º

**(Inscrição)**

1. O processo de admissão inicia-se com uma entrevista da pessoa candidata e/ou pessoa próxima com o Técnico responsável pelos serviços de apoio a pessoas idosas do Centro Social (dentro de um horário previamente estabelecido e num local específico para o efeito), para preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente. Na primeira entrevista são disponibilizadas informações sobre o funcionamento geral da Instituição e em particular do SAD. É sempre proporcionada ao cliente e/ou cuidadores primários uma visita às instalações da valência, sem perturbar o regular funcionamento da mesma, cumprindo as normas de higiene e segurança dos diferentes espaços;
2. Posteriormente é realizada uma avaliação dos candidatos de acordo com os critérios de selecção e priorização das candidaturas. É verificado o número de vagas existente e dada informação ao cliente, num período máximo de cinco dias úteis, do resultado da selecção;
3. Se for seleccionado e existir vaga, o cliente é informado da decisão através de impresso próprio onde consta a data da entrevista pré-diagnóstica e documentos a apresentar (fotocópias):
  - . Bilhete de Identidade do cliente e (se necessário) do representante legal ou Cartão de Cidadão;
  - . Cartão de Contribuinte do cliente e (se necessário) do representante legal;
  - . Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
  - . Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou outros subsistemas;
  - . Declaração Médica referindo situação clínica do cliente e medicação prescrita;
  - . Comprovativo de rendimentos do cliente e (se necessário) do agregado familiar;
  - . Declaração IRS e nota de liquidação;

- . Comprovativo da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - . Comprovativo de despesas com transporte;
  - . Comprovativo de despesas mensais com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado;
  - . Últimos recibos comprovativos de gastos mensais com fraldas;
4. Se for seleccionado e não existir vaga o cliente é informado através de impresso próprio e, caso pretenda, inscrito na lista de espera;
5. Se não for seleccionado o cliente é informado da decisão através de impresso próprio.

#### Artigo 8º

##### **(Seleção e Priorização das Candidaturas)**

São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

- a) Situação sócio-económica desfavorecida;
- b) Grau de dependência;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos;
- d) Risco de isolamento social;
- e) Residência na Freguesia;
- f) Relação com a Freguesia ou com o CSPB;
- g) Data da inscrição.

#### Artigo 9º

##### **(Condições de Admissão)**

Para a admissão dos clientes será tido em conta:

- a) Critérios de selecção e priorização;
- b) Estado físico, mental e social da pessoa compatíveis com a prestação dos serviços a contratualizar;
- c) Não existência de dívidas à Instituição.

#### Artigo 10º

##### **(Admissão)**

1. Após a selecção, é elaborado um pré-diagnóstico através da realização de uma visita domiciliária pelo Técnico responsável cujos objectivos são:

- a) Proceder a uma avaliação sumária das condições sociais, de autonomia e de habitação do cliente;
- b) Identificar as necessidades e expectativas do cliente e/ou cuidadores primários relativas aos serviços que pretendem contratualizar na admissão;
- c) Reiterar 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, contidos no presente Regulamento;
- d) Recolha dos documentos solicitados;

2. Após acordados os serviços a serem prestados e as respectivas condições inicia-se o processo de admissão com a constituição de um processo individual e a celebração de um contrato de prestação de serviços:
  - a) Nos termos da legislação em vigor este contrato é celebrado, por escrito, com o cliente e/ou familiares/significativos;
  - b) Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou familiar/significativo e arquivado outro no respectivo processo individual;
  - c) Qualquer alteração ao contrato é efetuada através de adenda por mútuo consentimento e assinada pelas partes;
  - d) O contrato é celebrado por um ano, renovável automaticamente por igual período;
  - e) A cessação do contrato pode verificar-se por iniciativa do cliente e/ou familiar/significativo ou da Instituição perante incumprimento do estabelecido;
3. Dá-se então início ao apoio contratualizado com a prévia apresentação de todos os colaboradores que irão contactar com o cliente e/ou cuidadores primários;
4. Em situações de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de inscrição e respectivos documentos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
5. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
6. O cliente e/ou pessoa próxima (com autorização do cliente) tem conhecimento da informação constante no processo individual.

#### Artigo 11º

##### **(Plano de Cuidados Individualizado)**

1. O Plano de Cuidados Individualizado é executado por Ajudantes de Acção Directa mediante supervisão técnica e é sujeito a um acompanhamento e avaliação periódica;
2. Sempre que possível deve assegurar-se a continuidade do relacionamento por parte da(s) Ajudante(s) de Acção Directa com o cliente, por forma a permitir um contacto mais personalizado, mais próximo e mais afectivo;
3. Deve informar-se a pessoa ou família e/ou articular com os serviços competentes quando, após a avaliação da situação, se concluir a inadequação dos serviços prestados à situação em presença;
4. As Ajudantes de Acção Directa devem estar habilitadas a informar o cliente ou família de outros recursos da comunidade que possam concorrer para o bem-estar da pessoa:

## Capítulo IV **Comparticipação Familiar**

### Artigo 12º

#### (Cálculo das Mensalidades)

1. De acordo com o disposto na Circular nº4 de 16/12/2014 - Orientação Técnica da Direcção Geral da Segurança Social, considera-se participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar.

O rendimento "per capita" mensal do agregado familiar (RC) é calculado 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

2. Considera-se agregado familiar (N) 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 cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);

- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, 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 Dezembro do ano relevante.  
Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros.  
Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

3.1. Quanto à prova dos rendimentos do agregado família, esta é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

3.2 Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados;

3.3 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;

3.4 A falta de entrega dos documentos a que se refere a alínea a), no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas (D):

- 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) As despesas com aquisição de fraldas;
- f) Comparticipação nas despesas na Resposta Social ERPI relativa a ascendentes e outros familiares.

4.1 Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) 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;

4.2. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

5. Considerando o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem a aplicar para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social corresponde, de acordo com os serviços prestados, a uma percentagem máxima de 75%, distribuída da seguinte forma:

Serviços	Periodicidade	Dias úteis	Fins-de-semana e Feriados
Fornecimento de refeição		20%	10%
Apoio na refeição		5%	5%
Cuidados de higiene e conforto pessoal		15%	10%
Reforço higiene pessoal		10%	5%
Higiene habitacional		5%	
Tratamento da roupa		5%	
Participação em actividades de animação, lazer e cultura (em Centro de Convívio ou Centro de Dia)		10%	
Aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços		5%	

5.1 A prestação de outros serviços complementares pressupõe o pagamento de um valor fixo, de acordo com tabela em anexo:

- Cuidados técnicos de especialidade na área de Fisioterapia;
- Assistência medicamentosa;
- Transporte.

6. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior.

Considera-se custo médio real do cliente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

7. Excluindo casos cuja situação desfavorecida careça de tratamento diferenciado, haverá lugar a uma redução da participação familiar nas seguintes situações:

- a) Ausência devidamente fundamentada por um período de duas semanas – 30%
- b) Ausência devidamente fundamentada por um período de três semanas – 45%
- c) Ausência devidamente fundamentada por um período de um mês – 60%

7.1 A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;

7.2 Haverá lugar a uma redução de 10% na participação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar.

8. As participações familiares serão objecto de revisão após um ano de vigência do contracto estabelecido com o cliente. Dois meses antes da anuidade do contracto o cliente deve proceder à entrega de documentos actualizados. Na primeira semana do mês da anuidade é dada informação ao cliente do valor actualizado da mensalidade. Duas semanas depois, caso não haja nada em contrário, fica estipulado novo valor;

8.1 As mensalidades poderão também ser revistas sempre que se verifique alteração da prestação de serviços e/ou rendimentos ou despesas do agregado familiar.

8.2 Em caso de alteração à tabela em vigor é dado conhecimento aos clientes / familiares por escrito com o período mínimo de um mês de antecedência.

### Artigo 13º

#### **(Forma e Prazo de Pagamento das Mensalidades)**

1. O pagamento da mensalidade vence-se ao dia 1 de cada mês, e deverá ser efectuado até ao dia 8 do mês a que disser respeito, por transferência bancária, cheque, dinheiro ou multibanco directamente nos Serviços Administrativos do CSPB, ou no domicílio mediante apresentação pelas colaboradoras do SAD da respectiva factura;

2. Excluindo casos cuja situação desfavorecida careça de tratamento diferenciado:

- a) O não pagamento da mensalidade até ao último dia do mês a que diz respeito confere ao SAD o direito de cobrar um acréscimo de 20% sobre o montante da mensalidade em dívida;

- b) A falta de pagamento das mensalidades referentes a dois meses de serviços prestados confere ao SAD o direito de suspender imediatamente a prestação de serviços e de resolver o contrato, desde que para tal o comunique ao cliente, por escrito, mediante carta registada com AR a enviar com uma antecedência mínima de 15 dias à produção dos seus efeitos;
3. As correcções de custos são introduzidas nas contas do mês seguinte;

## Capítulo V

### **Recursos Humanos**

#### Artigo 14º

#### **(Quadro de Pessoal)**

1. As actividades do Serviço de Apoio Domiciliário são asseguradas por pessoas com habilitações próprias legalmente exigidas e com horário adequado para as funções que desempenham. O quadro de pessoal encontra-se afixado em local visível;
2. Sem prejuízo do que se encontra estabelecido no respectivo instrumento de regulamentação colectiva de trabalho, o pessoal técnico, as Ajudantes de Acção Directa e outros colaboradores, necessários ao normal funcionamento dos serviços, deverão observar os seguintes requisitos:
- a) Possuir a formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
  - b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos clientes;
  - c) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
  - d) Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade para a auto-avaliação;
3. Ao pessoal técnico cabe garantir a qualidade do plano e dos serviços prestados, designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido;
4. Às Ajudantes de Acção Directa cabe designadamente (e de acordo com o apoio contratualizado):
- a) Prestar os cuidados de higiene e conforto;
  - b) Realizar pequenas limpezas no domicílio;
  - c) Proceder ao acompanhamento das refeições;
  - d) Ministras, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
  - e) Realizar no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e actividades de animação;
  - f) Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afectem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do Plano de Cuidados Individualizado;

5. O SAD deve proporcionar o acesso dos seus colaboradores à frequência de acções de formação, quer inicial quer de aperfeiçoamento, promovidas por entidades competentes.

## Capítulo VI

### **Direitos e Deveres**

#### Artigo 15º

##### **(Direitos da Direcção e dos Colaboradores da Instituição)**

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, são direitos da Direcção da Instituição:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) Expressar os valores do seu Ideário;
  - c) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares no acto da admissão;
  - e) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - f) Recusar a prestação dos serviços de apoio domiciliário quando se concluir a inadequação dos serviços solicitados à situação em presença;
  - g) Ao direito de suspender o serviço, sempre que os clientes, 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 direitos dos trabalhadores e voluntários afectos ao SAD:
  - a) Serem tratados com respeito e dignidade;
  - b) Frequentar acções de formação adequadas;
  - c) Receber atempadamente a remuneração acordada.

#### Artigo 16º

##### **(Deveres da Direcção e dos Colaboradores da Instituição)**

1. Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, são deveres da Direcção da Instituição:
  - a) Acolher todos os clientes e familiares de forma digna, prestável e humana;
  - b) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
  - c) Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;

- d) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- e) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- f) Colaborara activamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- g) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- i) Manter os processos dos clientes actualizados;
- j) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;

2. São deveres dos colaboradores e voluntários afectos ao SAD:

- a) Adoptar uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer acções que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição;
- b) Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- c) No tratamento dos clientes, deverão levar à prática uma acção isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- d) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas funções, aceitar ou solicitar quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- e) Considerar que o domicílio do cliente é inviolável, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objectos sem prévia autorização;
- f) Nos casos em que lhe tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do colaborador encarregado da prestação de cuidados;
- g) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades no cumprimento das acções que lhe sejam confiadas e usar lealdade com colegas, superiores hierárquicos e colaboradores da sua dependência;
- h) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar directa ou indirectamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
- i) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
- j) Informar os seus superiores sobre o impacto das medidas adoptadas e habilitá-los com todas as informações necessárias à tomada de decisões, bem como ao seu acompanhamento e avaliação.

Artigo 17º

**(Direitos dos Clientes)**

Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, o cliente tem os seguintes direitos:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objectos sem a sua prévia autorização e/ou da respectiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, em local, dias e horas acordados;
- e) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- f) Receber informação conveniente que possa facilitar o bom uso dos serviços disponíveis;
- g) Reclamar, verbalmente ou por escrito.

#### Artigo 18º

##### **(Deveres dos Clientes)**

Sem prejuízo das regras estabelecidas genericamente neste Regulamento, o cliente obriga-se a:

- a) Cumprir o Regulamento;
- b) Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- c) Cooperar na realização das acções que façam parte da prestação dos serviços;
- d) Informar a Instituição sobre qualquer alteração às condições acordadas;
- e) Entregar, em tempo oportuno, os documentos solicitados por exigência legal;
- f) Aceitar e liquidar atempadamente o valor da comparticipação familiar acordada e despesas adicionais, se as houver contraído;
- g) O cliente a quem é fornecida refeição deve avisar na véspera, sempre que no dia seguinte não pretenda que esta lhe seja fornecida;

#### Capítulo VII

##### **Disposições Finais**

#### Artigo 19º

##### **(Considerações Finais)**

1. A cessação do acordo da prestação do SAD pode verificar-se por iniciativa da pessoa ou da Instituição perante incumprimento do acordo estabelecido;
2. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social e Paroquial de Barcarena possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços, sempre que a situação o justifique;
3. Os casos omissos são resolvidos mediante decisão da Direcção após apresentação da situação pelos responsáveis do Centro Social e Paroquial de Barcarena podendo, se necessário, ser ouvidos os interessados;



4. Sem prejuízo de poderem ser alteradas e/ou aditadas, por deliberação da Direcção, devidamente consignada em acta, fazem parte do presente Regulamento as minutas do Contracto de Prestação de Serviços do SAD; as adendas ao Contracto de Prestação de Serviços do SAD; as Tabelas/Preçários anuais para as actividades/serviços esporádicos e pontuais e as Declarações de autorização de entrega e utilização e devolução das chaves da habitação dos clientes as quais dele fazem parte integrante e que se anexam sobre o número I, II, III, IV;
5. O presente Regulamento de funcionamento interno entra em vigor trinta dias após aprovação em reunião de Direcção em seis de Outubro de 2015, e será objecto de avaliação a partir de um ano de vigência. Qualquer alteração deverá ser comunicada, por escrito, ao ISS, I.P., bem como aos clientes com um período mínimo de um mês de antecedência.



**DECLARAÇÃO DE ACEITAÇÃO DO REGULAMENTO DO  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Eu, \_\_\_\_\_ declaro ter tomado  
conhecimento e aceitar as condições deste Regulamento.

Tercena, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Assinatura

\_\_\_\_\_