

## REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

### Serviço de Apoio Domiciliário

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA 1ª

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **Centro Social, Cultural e Desportivo Miuzelense**, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em **29/06/2001**, para a resposta social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

#### NORMA 2ª

#### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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:

- a) Decreto – Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- d) Protocolo de Cooperação em vigor;
- e) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- f) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### NORMA 3ª

#### DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

- 1) São destinatários do SAD as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na NORMA 4ª.
- 2) Constituem objetivos do SAD:
  - a) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - c) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
  - d) 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;
  - e) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - f) 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;
  - g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - h) 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;
  - i) 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;

- j) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- k) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- l) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família;
- o) Promover relações com a comunidade e na comunidade;
- p) Dinamizar relações inter geracionais.

#### **NORMA 4ª**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

- 1) O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Atividades socioculturais, lúdico-recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva;
  - b) Nutrição e alimentação, nomeadamente o almoço e o jantar;
  - c) Articulação com os serviços locais de saúde, quando necessário.
- 2) O SAD pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
  - a) Cuidados de higiene pessoal;
  - b) Higiene habitacional;
  - c) Tratamento de roupa;
- 3) Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de-semana.

#### **CAPÍTULO II**

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

#### **NORMA 5ª**

#### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

São condições de admissão neste SAD:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.

#### **NORMA 6ª**

#### **INSCRIÇÃO**

- 1) Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante 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 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) Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão;
- 3) A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na sede do Centro Social, Cultural e Desportivo Miuzelense;
- 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**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Fracos recursos económicos;
- b) Risco de isolamento social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento;

**NORMA 8ª**

**ADMISSÃO**

- 1) Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor/Coordenador Técnico deste estabelecimento/estrutura de prestação de serviços, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
- 2) É competente para decidir o processo de admissão o Diretor/Coordenador Técnico.
- 3) Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 3 dias.
- 4) 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;
- 5) Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
- 6) No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos:
  - a) Pagamento da 1ª mensalidade.
- 7) Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contato telefónico ou, na impossibilidade deste, através de carta.

**NORMA 9ª**

**ACOLHIMENTO DOS NOVOS UTENTES**

- 1) O acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
  - e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
- 2) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

#### **NORMA 10ª**

##### **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 ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessaçao do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) 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 11ª**

##### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

- 1) O SAD funciona todos os dias úteis, fins-de-semana e feriados das 08h30 às 19h30 em horário de inverno e das 08h30 às 20h30 em horário de verão;
- 1) O SAD encerrará no dia de Natal e no domingo da festa religiosa da Miuzela.

##### **2) NORMA 12ª**

##### **CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

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

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

- 2) Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos

membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto à 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 que 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);
  - 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 RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
  - g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
  - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

- 4) Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
  - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
  - As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

**NORMA 13ª**

**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

- 1) A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

<b>Cuidados e Serviços prestados</b>		<b>Dias úteis e fins-de-semana</b>
Refeições		40%
Serviços complementares	• Lavagem de roupa	+ 5%
	• Limpeza da habitação	+ 5%
	• Higiene Pessoal	+ 5%

- 2) Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º4 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;
- 3) 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 convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

- 4) A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
- 5) Em caso de alteração à tabela em vigor, serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

#### **NORMA 14ª**

##### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

- 1) A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real dos utentes, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
- 2) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
- 3) 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 15ª**

##### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

- 1) O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na Sede da Instituição;
- 2) O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.
- 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.

#### **CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 16ª**

##### **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

- 1) Aos utentes é disponibilizado um programa de atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um;
- 2) O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do Diretor/Coordenador Técnico, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
- 3) Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
- 4) A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo;
- 5) Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

#### **NORMA 17ª**

##### **ALIMENTAÇÃO**

- 1) O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e jantar nos seguintes horários:
  - a) Almoço e jantar às 12h30m

- 2) As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

#### **NORMA 18ª**

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

- 1) A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
- 2) O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite e dias de encerramento, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

#### **NORMA 19ª**

##### **ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

- 1) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
- 2) Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;
- 3) Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde de Almeida e Hospital Sousa Martins da Guarda);

#### **NORMA 20ª**

##### **CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

#### **NORMA 21ª**

##### **TRATAMENTO DE ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

#### **NORMA 22ª**

##### **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 SAD 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 23ª**

##### **OUTROS SERVIÇOS**

O SAD disponibilizará o serviço de limpeza à habitação. Será realizado uma vez por semana pelo período de duas horas.

#### **CAPÍTULO V – RECURSOS**

##### **NORMA 24ª**

##### **PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado na sede da Instituição em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;

#### **NORMA 26ª**

##### **DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

- 1) A Direção/Coordenação Técnica deste SAD 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 Diretor/Coordenador Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pelo Presidente da Direção da Instituição.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 27ª**

#### **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 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 atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - g) Ter acesso à ementa semanal;
  - h) À inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões da comunidade, em particular com os da saúde.
- 2) São deveres dos utentes:
  - a) Colaborar com a equipa do SAD 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 SAD e os dirigentes da Instituição;
  - c) Cuidar da saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades 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 SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

#### **NORMA 28ª**

#### **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 29ª**

**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 30ª**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

- 1) É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os 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, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
- 3) Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**NORMA 31ª**

**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

- 1) Apenas é admitida a interrupção da prestação em SAD em caso de internamento do utente ou férias/accompanhamento de familiares;
- 2) Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
- 3) O pagamento da mensalidade do utente, sofre uma redução de 50%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos;

**NORMA 32ª**

**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 integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente;
- 2) Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação, o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **NORMA 33ª**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

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

#### **NORMA 34ª**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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

#### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 35ª**

#### **ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

- 1) O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
- 2) Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
- 3) 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 36ª**

#### **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.

#### **NORMA 37ª**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 1 de fevereiro de 2018.

O presidente da Direção

---