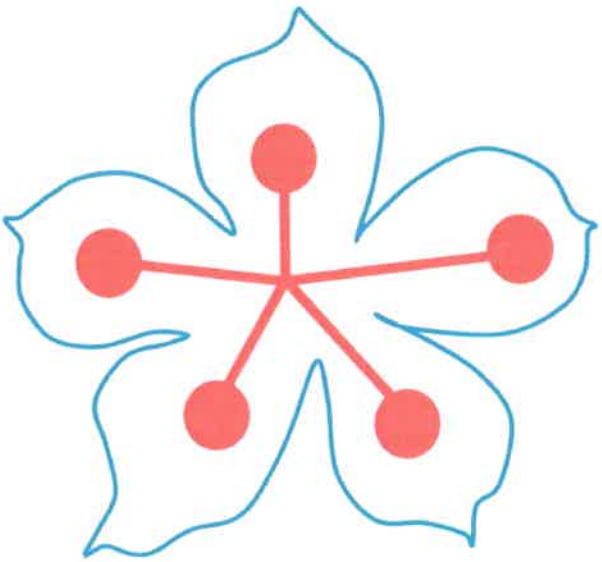
# CENTRO SOCIAL E PAROQUIAL DE PERRE

## REGULAMENTO INTERNO
## Serviço de Apoio Domiciliário - SAD



Abril 2025

REVISÃO 0.5

## Capítulo I

*Disposições Gerais*

### Norma I

#### Âmbito de aplicação

O Centro Social e paroquial de Perre, com sede na Estrada Paroquial, 114, Perre, Viana do Castelo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que gere as respostas sociais Creche, Jardim de Infância, Centro de Atividades de Tempos Livres e Serviço de Apoio Domiciliário.

A Instituição encontra-se registada no Livro das Fundações de Solidariedade Social, sob o número 21/81, e tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Regional de Segurança Social de Viana do Castelo e a Direção Regional da Educação do Norte desde 1997, para a resposta Social de Jardim de Infância. A ocupação máxima da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), é de 30 utentes, sendo que todas essas vagas possuem acordo de cooperação celebrado com o ISS.

Esta resposta social rege-se pelas normas que se seguem.

### Norma II

#### Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, limitação física 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) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, na sua redação atual (alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho), que aprova e altera os Estatuto das IPSS;
c) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual (com as alterações introduzidas pela Portaria n.º 296/2016, 28 de novembro; Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho; Portaria n.º 271/2020, 24 de novembro; Portaria n.º 199/2021, de 21 de setembro; Portaria n.º 198/2022, de 27 de julho; Portaria n.º 335-A/2023, de 3 de novembro), que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida

entre o ISS, I. P. e as IPSS ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;

d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual (com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro; Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro), que estabelece o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;

e) Protocolo de Cooperação em vigor.

f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC).

g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

## Norma III

### Objetivos do Regulamento Interno

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.

b) Dar a conhecer de forma inequívoca aos colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores, e de uma forma geral a toda a comunidade, os valores preconizados, vividos e exigidos pela Instituição, fomentando relações crescentes de confiança entre todos eles.

c) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD.

d) Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

e) Eliminar a subjetividade de interpretações pessoais acerca dos princípios e normas orientadoras da Instituição.

## Norma IV

### Destinatários e objetivos do SAD

1 - São destinatários do SAD pessoas e/ou famílias 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 - Os destinatários do SAD devem ser residentes nas freguesias de Perre, Outeiro e Santa Marta de Portuzelo. Para as restantes freguesias do concelho não são assegurados quaisquer serviços.

3 - Constituem objetivos do SAD:

a) Fomentar a permanência da pessoa idosa 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 autocuidado 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 maus-tratos.

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.

## Norma V

### Cuidados e Serviços

1 - O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Fornecimento de refeição (apenas almoço), respeitando as dietas com prescrição médica.

b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal (banho total ou parcial, cuidados de higiene íntima, corte unhas das mãos e pés, corte de barba, apoio à muda de vestuário), a realizar apenas em dias úteis.

c) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente (inclui apenas roupa de uso pessoal do utente, toalhas de banho e roupa de cama, estando excluídos tapetes, cortinas, cobertores colchas, edredões, etc), a realizar uma vez por semana.

d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados (contempla apenas os locais de permanência do utente, como o quarto e a instalação sanitária, estando excluídos cozinha, sótãos, portas e janelas, salas de estar, garagens, etc), sendo realizado uma vez por semana.

2 - O SAD poderá ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

a) Transporte e acompanhamento em deslocações a consultas médicas esporádicas, desde que efetuadas no perímetro concelhio da sede da Instituição, podendo ser exigido pagamento, a acordar com a Instituição. Exclui-se desta alínea, o serviço de transporte para terapias e tratamentos regulares, como sejam; fisioterapia, quimioterapia, radioterapia, acupuntura, massagens, diálises, cuidados de enfermagem (curativos), etc.

b) Acompanhamento e transporte a outras deslocações de carácter pessoal do utente, podendo ser exigido pagamento, a acordar com a Instituição.

3 - A generalidade dos cuidados e serviços serão prestados em dias úteis. Nos feriados e fins-de-semana é apenas assegurado o serviço de alimentação.

## Norma VI

### INSTALAÇÕES

O SAD do Centro Social e Paroquial de Perre está sediado na Estrada do Centro Paroquial, n.º 114, na freguesia de Perre, e as suas instalações são compostas por:

a) Receção, gabinete de atendimento, e instalações sanitárias comuns às restantes respostas sociais.

b) Cozinha, copa, dispensa de frios, dispensas e refeitório, partilhados com as restantes respostas sociais.

c) Lavandaria.

d) Instalação sanitária e cacifos para uso do pessoal ao serviço do SAD.

## Capítulo II

*Processo de Admissão dos Utentes*

### Norma VII

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

A admissão, está sujeita à existência de vagas. Serão admitidos como utentes do SAD, indivíduos ou agregados familiares, que se encontrem nas condições abaixo indicadas:

a) Residir na freguesia de Perre ou nas freguesias de Outeiro ou Santa Marta de Portuzelo. A inscrição de candidatos residentes noutras freguesias carecerá invariavelmente da anuência prévia da Direção da Instituição.

b) Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excecionais a considerar individualmente.

c) Não poder por questões de idade, invalidez ou deficiência, por si próprio, no âmbito do seu agregado familiar, ou de relações de vizinhança, assegurar totalmente as suas necessidades básicas.

d) Não poder, por razões de idade, deficiência ou invalidez, ultrapassar a ausência temporária da pessoa que lhe assegura habitualmente, o decorrer normal da vida quotidiana.

e) Manifestar vontade em beneficiar deste serviço.

f) Manifestar total concordância com o presente regulamento e demais normas e procedimentos em vigor na Instituição.

2 - É condição indispensável à admissão, a existência de um grau mínimo de autonomia e condição física do utente, que lhe garanta condições de segurança e bem-estar nos períodos de permanência no seu domicílio.

3 - Não podem ser admitidos no SAD utentes que, necessitando de cuidados e/ou vigilância permanente, não tenham retaguarda que assegure esses cuidados durante os períodos em que os colaboradores da Instituição não estejam presentes.

4 - Não serão igualmente admitidos utentes cuja problemática associada, ultrapasse a competência do SAD.

5 - De igual modo, não será assegurada a continuidade da prestação de serviços a utentes do SAD que venham a perder um grau mínimo de autonomia e condição física, que lhe garanta condições de segurança e bem-estar nos períodos de estadia no seu domicílio, quando essa perca de condição, não for suprida por qualquer retaguarda.

## Norma VIII

### Inscrição

1 - Para efeitos 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 a entrega de cópias dos seguintes documentos:

a) Cartão de Cidadão (ou B.I.) do utente e do representante legal, quando aplicável.

b) NIF do utente e do representante legal, quando aplicável.

c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente.

d) Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou subsistemas a que o utente pertença.

e) Boletim de Vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado.

f) Comprovativo dos rendimentos do utente e do seu agregado, quando estes vivam em habitação comum.

g) Relatório da situação social quando encaminhados pelos Serviços de Assistência Social.

h) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

i) Atestado médico, passado há menos de 30 dias, comprovativo da situação clínica do candidato (este relatório deverá referir): 1) se o cliente sofre de doença infectocontagiosa, atestando da inexistência de perigo de transmissão, ou de doença mental ou psiquiátrica que se encontre devidamente compensada; 2) quais as doenças crónicas conhecidas; 3 alergias alimentares e/ou medicamentosas; 4) medicação que se encontre prescrita.

j) Comprovativos dos rendimentos do seu agregado familiar. No caso de o candidato estar em condições de ser admitido terá de apresentar os documentos descritos na Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual.

2 - Caso se verifique a falta de qualquer um dos documentos mencionados nas alíneas anteriores, a inscrição na lista de espera fica suspensa por falta de entrega de documentos.

3 - Os documentos probatórios acima referidos, assim como a ficha de inscrição, deverão ser entregues na secretaria da Instituição entre as 09:30H e as 12:00H e/ou entre as 14:00H e as 17:00H, em dias úteis.

4 - Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos, nomeadamente declaração de pensões, dois últimos recibos de vencimento, declaração de desemprego IEFP, subsídios de desemprego ou doença, faturas e declarações da autoridade tributária.

5 - Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela.

6 - Caso não haja vagas e a inscrição se destine à lista de espera será dispensada a apresentação dos documentos referidos na alínea i) do n.º 1 desta norma.

7 - 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 IX

### Critérios de Prioridade na Admissão

Sempre que a capacidade da Resposta Social não permita a admissão do total de utentes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

a) Indivíduos em situação de risco ou economicamente desfavorecidos, devidamente avaliados pelos serviços envolventes. (8 pontos)

b) Indivíduos residentes em agregado unipessoal e/ou indivíduos cujos familiares não evidenciem condições para lhe assegurar a prestação de cuidados essenciais. (4 pontos)

c) Ser residente na freguesia de Perre. (2 pontos)

d) Ter o cônjuge já como utente desta resposta social. (1 ponto)

e) Ser residente nas freguesias de Outeiro ou Santa Marta de Portuzelo. (0,5 pontos)

f) Antiguidade da inscrição na Instituição. (0,25 pontos)

## Norma X

### Lista de Espera

Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, será de imediato comunicado ao cliente ou ao seu representante. Se este assim o desejar, poderá mediante uma ficha de inscrição integrar a lista de espera. Esta será ordenada de acordo com os critérios de prioridade na admissão de acordo com a Norma IX.

## Norma XI

### Gestão da Lista de Espera

São critérios para a retirada da lista de espera:

a) Recusa expressa do candidato em usufruir dos serviços aquando de surgimento de vaga.

b) Integração em resposta social da Instituição ou de outra Instituição.

c) Óbito do candidato.

d) Três tentativas falhadas de contacto via telefone ou email, aquando de surgimento de vaga.

## Norma XII

### Admissão

1 - Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretora Técnica deste SAD, 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.

3 - Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 20 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 da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

6 - No ato de admissão não é devido qualquer pagamento.

7 - Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera, 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 pessoal ou telefónico, operado pela Diretora Técnica da resposta social.

## Norma XIII

### Acolhimento dos Novos Utentes

1 - O acolhimento de novos clientes é da responsabilidade da Direção Técnica de SAD.

2 - O período de adaptação do cliente, previsto neste regulamento é de um mês.

3 - Durante este período será implementado um Programa de Acolhimento Inicial, com duração não inferior a 30 dias, de modo a avaliar a integração do mesmo nesta resposta social.

4 - O planeamento da fase de acolhimento engloba:

a) Apresentar a equipa responsável pela resposta social, nomeadamente os ajudantes de ação direta que se articularão com o cliente.

b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados.

c) Avaliar as reações do cliente.

d) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade.

e) Evidenciar a importância da participação dos significativos do cliente nas atividades a desenvolver.

f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações.

g) Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão.

h) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes.

i) Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados.

j) - Definir a forma de entrada e saída no domicílio.

5 - A frequência do cliente na Instituição implica a aceitação do presente Regulamento e obriga ao seu cumprimento.

6 - Findo o período de adaptação acima referido e após a realização do Programa de Acolhimento, se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

## Norma XIV

### Processo Individual do Utente

1 - O SAD organiza um processo individual para cada cliente, que se encontra arquivado em armário de acesso reservado, salvaguardando a confidencialidade dos dados. Do processo individual do cliente consta:

a) Ficha de Inscrição, contendo a identificação do cliente, data de início da prestação de serviços e identificação e contacto do familiar ou representante legal.

b) Identificação da situação social.

c) Ficha de avaliação inicial de requisitos, com critérios de admissão, quando aplicável.

d) Identificação e contacto do médico assistente.

e) Plano Individual de Cuidados (PIC).

f) Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais do cliente.

g) Declaração de consentimento para tratamento de dados pessoais do familiar ou representante.

h) Registo de períodos de ausência da Instituição bem como, de ocorrência de situações anómalas.

i) Contrato de prestação de serviços.

j) Documentos comprovativos entregues aquando da candidatura/inscrição.

k) Ficha de cálculo da comparticipação mensal.

l) Termo de entrega/devolução das chaves do domicílio, quando aplicável.

m) Lista de pertences, quando aplicável.

n) Ficha de Avaliação Multidimensional.

o) Programa de acolhimento inicial do cliente.

p) Relatório do programa de acolhimento inicial do cliente.

q) Plano individual e respetiva revisão.

r) Relatórios de monitorização e avaliação do Plano Individual de Cuidados.

s) Registo de prestação de serviços.

t) Registo de diligências, ocorrências, períodos de ausência e situações anómalas.

u) Registo da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

2 - Do processo individual do cliente consta, ainda, o seu processo individual de saúde, consultado de forma autónoma, e do qual consta a informação médica (dados pessoais, medicação, dieta, alergias, registos e outras) e relatórios médicos sobre a condição de saúde do cliente.

3 - O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

4 - Cada processo individual é permanentemente atualizado.

## Capítulo III

*Regras de Funcionamento*

### Norma XV

#### Horários de Funcionamento

1 – O SAD funciona ininterruptamente das 09:00H às 17:30H de segunda a sexta-feira, assegurando a totalidade dos serviços referidos no n.º 1 da Norma V do presente regulamento. Aos feriados e

fins-de-semana, funcionará entre as 08:30H e as 13:30H, assegurando apenas o serviço de confeção e entrega de refeições ao domicílio.

2 – O horário de atendimento será observado todos os dias úteis, entre as 10:00H e as 12:00H, e as 16:00H e as 17:00H.

## Norma XVI

### Cálculo do Rendimento Per Capita

1 - De acordo com a Portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, o cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita mensal

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 habitação 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 caráter 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 3.º 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). Quando algum dos membros do agregado seja titular unicamente de rendimentos da categoria B, concorrerão para a determinação do rendimento *"per capita"*, 70% do valor da prestação de serviços e 20% das vendas efetuadas, com o limite mínimo mensal bruto de 2 vezes do IAS.

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), incluindo 50% da prestação social para a inclusão, quando o utente seja desta beneficiário.

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.° 5° 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:

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 com o limite máximo mensal equivalente ao IAS.

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 ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

5 - A prova dos rendimentos e despesas declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

6 - Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do utente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.

7 – A eventual existência de rendimentos não declarados em sede de IRS, terá que ser igualmente comunicada para efeitos da determinação do rendimento *"per capita"* do agregado.

8 – Se confirmada a prática dolosa de falsas declarações que visem deturpar a correta aferição dos rendimentos, será de imediato rescindido o contrato de prestação de serviços, constituindo-se a Instituição credora do montante resultante da diferença entre a quota máxima fixada e as mensalidades até então praticadas.

9 – Para o somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 desta Norma, é estabelecido como limite máximo do total da despesa, o valor correspondente ao SMN; nos casos em que essa soma seja inferior ao SMN, é considerado o valor real da despesa;

## Norma XVII

### Tabela de Comparticipações

1 - A contratação do SAD, pressupõe a requisição de um mínimo de dois serviços. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela:**

| Serviços e Cuidados | Dias Úteis | 7 dias semana |
|---|---|---|
| Fornecimento de almoço | 25% | 30% |
| Cuidados de higiene pessoal (1x dia) | 20% | Não aplicável |
| Higiene Habitacional (1x semana) | 10% | |
| Tratamento de roupas (1x semana) | 10% | |

2 – De momento a Instituição oferece apenas a possibilidade de contratação dos serviços de alimentação, higiene pessoal, higiene habitacional e/ou tratamento de roupas, em dias úteis. Em dias feriados (civis, religiosos e municipal), e fins-de-semana, é apenas disponibilizado o serviço de fornecimento de almoço.

3 - Em caso de alteração à tabela em vigor, será a mesma comunicada aos utentes, com uma antecedência mínima de 30 dias.

4 - A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

5 – No mês de admissão, os utentes pagam o proporcional em função do número de dias desse mês contados após início da prestação de cuidados.

6 - A comparticipação mensal será atualizada anualmente, tendo para o efeito de ser apresentado, durante o mês de fevereiro, o comprovativo do montante da pensão e/ou declaração do rendimento do agregado familiar.

7 - Em situações especiais e devidamente fundamentadas a Direção pode acordar valores inferiores aos estabelecidos nas alíneas anteriores.

## Norma XVIII

### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1 - 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.

2 - Haverá lugar a uma redução de 12,5% da comparticipação familiar mensal, quando o período de dispensa dos serviços pelo utente, devidamente fundamentado, exceder 5 dias consecutivos; de

25% da comparticipação familiar mensal, quando o período, exceder 10 dias consecutivos, e de 50% quando o período superar os 20 dias consecutivos.

3 - Períodos de dispensa de prestação de serviço, inferiores a 5 dias consecutivos, não conferem direito a qualquer dedução na mensalidade.

4 - As comparticipações familiares são revistas anualmente no mês de março, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar, sendo o cliente e/ou o seu representante informado com 30 dias de antecedência.

5 – Na eventualidade do utente recusar a entrega da documentação necessária ao procedimento de revisão de mensalidade referido no número anterior, ou recusar suportar a nova mensalidade, proceder-se-á à rescisão do respetivo contrato de prestação de serviços.

## Norma XIX

### Pagamento de Mensalidades

1 - O pagamento da mensalidade é efetuado até ao dia 8 do mês seguinte ao período a que respeite.

2 - O pagamento da mensalidade, deverá ser preferencialmente efetuado por transferência bancária, para o NIB facultado pela Instituição.

3 - Os pagamentos poderão igualmente ser feitos, em alternativa ao referido no número anterior, na secretaria da Instituição, em horário de expediente, ou à funcionária que se deslocar ao domicílio do utente para prestação dos serviços contratados. Neste caso, deve ser prestada pelo utente a quantia certa, dispensando a contraentrega de qualquer troco.

4 - O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

5 - No mês da admissão, a quotização será proporcional aos dias de frequência da Resposta Social.

6 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte o atraso no pagamento de qualquer mensalidade implicará um acréscimo de 5% por cada 10 dias úteis completos de atraso.

7 - Se até ao dia 8 do segundo mês seguinte não for paga a mensalidade vencida, a inscrição do utente é anulada, considerando-se extinto o contrato celebrado.

## Capítulo IV

*Da Prestação dos Cuidados e Serviços*

## Norma XX

### Alimentação

1 - As refeições serão distribuídas, preferencialmente, entre as 11h30 e as 13h00.

2 - O serviço de alimentação consiste numa atividade por dia que corresponde ao fornecimento do almoço.

3 - O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de almoço que é constituído por uma sopa, uma refeição principal, uma sobremesa e um pão.

4 - A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos gostos dos clientes desta resposta social.

5 - As dietas dos clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

6 - Não são fornecidas bebidas alcoólicas aos clientes.

## Norma XXI

### Cuidados de Conforto e Higiene Pessoal

1 - O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado apenas em dias úteis, diariamente ou na frequência que os utentes assim requisitem. Procurará observar-se um horário o mais constante possível, podendo, contudo, sofrer alterações.

2 - Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo tal 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 do SNS, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

4 – O fornecimento dos produtos necessários para a prestação dos cuidados de higiene, poderão incumbir ao utente.

## Norma XXII

### Tratamento de Roupa de Uso Pessoal do Utente

1 - As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente (não estão incluídas edredons, colchas, cobertores, cortinados e/ou tapetes).

2 - Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente, correspondendo a um serviço.

3 - Não se enquadram neste serviço, as limpezas a seco e/ou tratamentos que exijam técnicas especiais de limpeza.

4 - A instituição não se responsabiliza pelo eventual extravio de qualquer artigo que não esteja devidamente marcado, assim como pelo desgaste normal da roupa.

5 - É da responsabilidade do utente ou do seu representante marcar as suas roupas e, sempre que necessário, realizar arranjos.

6 - Será definido um dia na semana para a recolha e outro para a entrega da roupa do cliente.

## Norma XXIII

### Higiene Habitacional

1 - Entende-se por higiene habitacional a arrumação e a limpeza do domicílio do cliente, concretamente das áreas de uso exclusivo do mesmo (quarto, área de refeição e casa de banho). Excluem-se deste serviço a limpeza de áreas não utilizadas regularmente pelo utente, assim como a limpeza de tetos, paredes, vidros de portas e janelas, lareiras, fogões, cortinados, entre outros.

2 - O serviço será prestado uma vez por semana.

3 - Os materiais e equipamentos necessários para a limpeza habitacional são da responsabilidade exclusiva do cliente.

## Norma XXIV

### Atividades de Animação e Socialização, Designadamente Lazer, Cultura, Aquisição de Bens e Géneros Alimentícios, Pagamento de Serviços e Deslocação a Entidades da Comunidade

1 - O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Diretora Técnica do SAD, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.

2 - Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.

3 - É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.

4 - Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

5 - 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.

6 - A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.

7 - Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

## Norma XXV

### Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

## Norma XXVI

### Acesso a Cuidados de Saúde

1 – O acesso a cuidados médicos e de enfermagem, assim como consultas e exames auxiliares de diagnóstico, são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. Contudo, os utentes do SAD podem solicitar esporadicamente transporte e acompanhamento para esses fins, sendo tal atendível sempre que possível.

2 - Em caso de urgência, é acionado o serviço de emergência médica (112), e é contactado o representante do cliente, a fim de acompanhar o cliente no serviço de urgência hospitalar.

## Norma XXVII

### Guarda de Chave de Acesso ao Domicilio do Utente

1 - Prevê-se a guarda de chaves do domicílio, a pedido do cliente, para uso da equipa de SAD sempre que, por motivos alheios ao cliente, não lhe seja possível agilizar o acesso ao seu domicílio para prestação do serviço.

2 - Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de uma declaração na qual autoriza expressamente a guarda de chaves pela instituição.

3 - A chave do domicílio do cliente fica à guarda da equipa de SAD pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados ao utente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo utente/responsável e aquando da cessação de contrato.

## Norma XXVIII

### Depósito e Guarda de Bens do Utente

A Instituição não promove a guarda e/ou gestão de bens monetários dos utentes do SAD, estando desse modo vedado qualquer pedido junto das colaboradoras responsáveis pela prestação dos serviços, que colida com esta disposição. Tão pouco se procede à guarda de quaisquer outros bens, não se responsabilizando a Instituição, como tal, por qualquer restituição.

## Capítulo V

*Recursos Humanos*

### Norma XXIX

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao SAD 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 XXX

DIREÇÃO TÉCNICA

1 - A Direção Técnica deste SAD, compete a uma técnica, 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 - A Diretora Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pelo membro da Direção presente na Instituição.

## Capítulo VI

*Direitos e Deveres*

### Norma XXXI

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 as atividades, 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 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 sua 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 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

## Norma XXXII

### Direitos e Deveres do Representante ou Responsável pelo Utente

1 - O Representante ou Responsável do utente tem direito que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste; a ser recebido pela Direção Técnica de SAD, sempre que o solicite e tal seja justificado, mediante os horários de atendimento e com agendamento prévio e a efetuar reclamações e sugestões.

2 - O Representante ou Responsável do utente, deve responsabilizar-se, pelo pagamento das comparticipações mensais e despesas extra não incluídas na mensalidade decorrentes da prestação de serviços, devendo colaborar com Centro Social Paroquial de Perre na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado e assinar o contrato de prestação de serviços.

## Norma XXXIII

### Direitos e Deveres da Instituição

1 - São direitos da Instituição:

a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, 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 utentes.

## Norma XXXIV

### Direitos e Deveres dos Trabalhadores

1 – São direitos dos trabalhadores da Instituição:

a) Ter condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho.

b) Ser tratados com respeito e dignidade pela entidade patronal, clientes e seus familiares.

c) Frequentar ações de formação e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição.

d) À comunicação atempada das escalas e horários de trabalho, funções e tarefas atribuídas.

e) Receber atempadamente a remuneração acordada.

f) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho.

g) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito.

h) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas, bem como ser escutado nas suas sugestões e críticas.

2 - Sem prejuízo de outras obrigações, são deveres dos trabalhadores:

a) Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem.

b) Respeitar e tratar com cortesia e retidão o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição.

c) - Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade.

d) - Realizar o trabalho com zelo e diligência.

e) - Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo o que respeite à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que se demonstrem contrárias aos seus direitos e garantias.

f) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações relativas à Instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída.

g) Velar pela convenção e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho.

h) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento, designadamente, participando com empenho nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela entidade patronal.

i) Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado.

j) O dever de obediência a que se refere o ponto e) respeita tanto às ordens e instruções dadas diretamente pelo empregador como às emanadas dos superiores hierárquicos do trabalhador, dentro dos poderes que por aquele lhe forem atribuídos.

k) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador.

l) Tratar os clientes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico.

## Norma XXXV

### 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 – A revisão anual de mensalidade referida na norma XXVIII, deverá ser reduzida a escrito, constando de adenda a apensar ao contrato de prestação de serviços existente.

## Norma XXXVI

### Interrupção da Prestação de Serviços Por Iniciativa do Utente

1 - Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento 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 nos termos da norma XVIII, desde que a interrupção seja igual ou superior a 5 dias consecutivos.

## Norma XXXVII

### Cessação da Prestação de 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 – Quando pretenda denunciar/rescindir contrato, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

3 – Haverá lugar a denúncia e cessação de contrato, quando verificado incumprimento reiterado dos deveres consignados neste Regulamento Interno de funcionamento.

4 – Será ainda promovida denúncia e cessação de contrato, quando se verificar falta de pagamento das quantias devidas, num período superior a 60 dias.

## Norma XXXVIII

### Livro de Reclamações

1 - Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações em formato físico, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Diretora Técnica, sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar, e eletrónico, disponível em www.livroreclamacoes.pt.

## Norma XXXIX

### 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 diariamente à Diretora Técnica, por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

## NORMA XL

### PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

A ocorrência de situação de emergência (acidente/doença), prevê os seguintes procedimentos:

a) É avisado o familiar/responsável definido no contrato;

b) Sempre que necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde (SNS);

c) Sempre que se justifique, é contratado o serviço de ambulâncias ou INEM;

d) Na impossibilidade de ser acompanhado por familiar/responsável, o utente é acompanhado ao serviço de saúde por um colaborador da resposta social, devendo o familiar/responsável encaminhar-se para o serviço de saúde com toda a brevidade possível, a fim de prestar a assistência necessária ao utente.

## Capítulo VII

*Disposições Finais*

## Norma XLI

### ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1 - O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2 – As alterações ao presente Regulamento Interno, serão comunicadas ao Centro Distrital de Viana do Castelo do ISS, enquanto entidade competente para o licenciamento e acompanhamento técnico da resposta social, até 30 dias antes da sua entrada em vigor.

3 - 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.

4 - Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou a quem por ele se responsabilize no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

## Norma XLII

### 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 XLII

### GESTÃO DE MAUS TRATOS / NEGLICÊNCIA

1 - A gestão de maus-tratos/negligência é feita através do controlo das causas e dos fatores de risco de acordo com regras e formas de atuação definidas no manual de procedimentos específico e disponível na Instituição.

2 - Na presença de indícios de maus-tratos, a Direção da Instituição reunirá e tomará as medidas que forem necessárias para afastar o agressor e proteger a vítima.

3 - As medidas poderão ser internas (através da abertura de um inquérito disciplinar, que poderá levar à suspensão de funções, despedimento por justa causa, ou outra medida que se revele pertinente).

4 - A instituição deve reportar às autoridades competentes qualquer indício de crime praticado contra os seus clientes, quer se trate de crime de maus-tratos ou não.

## Norma XLIV

### REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

1 – Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Instituto da Segurança Social, sendo que o seu tratamento, é feito apenas enquanto decorrer o vínculo contratual entre o utente e a Instituição. Finda a relação contratual, os dados relevantes são tidos em arquivo durante o tempo previsto na lei, findo o qual serão devolvidos ao titular ou ao seu responsável familiar. A falta de reclamação desses dados, no prazo de um ano, ditará a sua destruição.

2 – Os dados do utente serão tratados pela direção técnica da resposta social e pelas colaboradoras que prestam serviços ao utente, estando cada uma obrigada ao dever profissional de sigilo e confidencialidade.

## Norma XLV

### Disposições Complementares

1 - O serviço de alimentação, quando contratado com o SAD, será fornecido em recipientes térmicos, transportados em bolsa, de uso pessoal, sendo necessários 4 termos e 2 bolsas por utente.

2 - O serviço de tratamento de roupas, quando contratado com o SAD, requer a utilização de caixa plástica, com tampa, de uso pessoal, sendo necessária 1 caixa por utente.

3 - O custo com a aquisição dos artigos referidos nos números 1) e 2) desta norma, é da responsabilidade do utente e não está incluído na mensalidade. Estes artigos poderão ser adquiridos pela Instituição ou pelo utente, desde que este obedeça à estandardização existente, adquirindo a tipologia e modelo exato indicado pela Instituição. Não serão aceites modelos dos artigos referidos nos n.$^{os}$ 1 e 2 desta norma, diferenciados dos adotados pela Instituição. Quando adquiridos pela Instituição, será a respetiva fatura emitida com o NIF do utente, e a este devidamente entregue e cobrada.

4 - Sempre que visível deterioração ou perca de capacidade térmica, das caixas, recipientes e/ou das suas bolsas de transporte, será o utente avisado da necessidade de proceder à sua substituição, devendo proceder de acordo com o disposto no número anterior.

5 - Em datas festivas, o SAD poderá promover a prestação de alguns serviços, como sejam o de alimentação, na sede da Instituição. A decisão de participação nestas iniciativas, incumbirá sempre ao utente.

## Norma XLVI

### Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 01 de junho de 2025.