



CENTRO SOCIAL  
S. CLEMENTE

Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente

# Regulamento Interno

## Resposta Social de

### Serviço de Apoio Domiciliário

#### Sede

📍 Rua Nossa Senhora da Saúde, nº 91  
4805-491 Sande S. Clemente - Guimarães  
☎ 253 471 560 / 937 221 713  
✉ geral@csdemente.pt  
🌐 www.csdemente.pt

#### Creche

📍 Rua Nossa Senhora da Saúde, nº 91  
4805-491 Sande S. Clemente - Guimarães  
☎ 253 474 560 / 937 221 713  
✉ creche@csdemente.pt  
🌐 www.csdemente.pt

#### Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário

📍 Rua Domingos da Silva, nº 181  
4805-490 Sande S. Clemente - Guimarães  
☎ 253 470 420 / 937 221 705  
✉ erpi@csdemente.pt  
🌐 www.csdemente.pt



**CENTRO SÓCIO-CULTURAL E DESPORTIVO DE SANDE S. CLEMENTE**  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**  
**REGULAMENTO INTERNO**

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

**NORMA I**  
**Âmbito de Aplicação**

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital Segurança Social de Braga, em Junho de 2003, revisto em Julho de 2008 rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA II**  
**Legislação Aplicável**

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma resposta social do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente e rege-se igualmente pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto – Lei n.º 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS e demais legislação em vigor.

**NORMA III**  
**Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão desta resposta social.

**NORMA IV**  
**Objetivos da Resposta Social**

Os objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos idosos e respetivas famílias;

2. Possibilitar a permanência da pessoa idosa no seu meio através da prestação de cuidados básicos, retardando o, evitando a sua institucionalização;
3. Apoiar as pessoas idosas de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, minimizando as situações de incapacidade física e/ou mental e combatendo o isolamento;
4. Contribuir para a resolução dos problemas que afetam os indivíduos e famílias, no seu meio;
5. Assegurar às pessoas idosas na satisfação das suas necessidades básicas;
6. Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

#### **NORMA V**

##### **Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - 1.1. Refeições e apoio na alimentação;
  - 1.2. Cuidados de Higiene e Conforto pessoal;
  - 1.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.4. Tratamento de roupas pessoais e de cama;
  - 1.5. Serviço de enfermagem;
  - 1.6. Administração de medicação conforme prescrição médica;
  - 1.7. Atividades ocupacionais e lúdicas (festas e passeios, trabalhos manuais, trabalhos de expressão plástica, artes decorativas;
  - 1.8. Cedência de ajudas técnicas;
  - 1.9. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

#### **CAPÍTULO II**

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

#### **NORMA VI**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente:

1. O SAD admite pessoas de ambos os sexos com 65 anos ou mais que, por razões familiares, de dependência, isolamento, comprovada carência económica, solidão ou insegurança necessitem de apoio na sua residência;
2. O SAD pode admitir pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situações de exceção devidamente justificadas e autorizadas pela Segurança Social;
3. O SAD admite preferencialmente pessoas idosas residentes na freguesia de S. Clemente de Sande.

#### **NORMA VII**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de candidatura que constitui parte integrante do processo individual, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia, devidamente autorizada, dos seguintes documentos:
  - 1.1. Documento de identificação do candidato e do representante legal;
  - 1.2. Cartão de Contribuinte do candidato e do representante legal;
  - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato e do representante legal;
  - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
  - 1.5. Boletim de vacinas;

- 1.6. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato. No caso de estar a tomar medicação regular, no relatório deve constar uma descrição dos medicamentos e respetiva posologia;
- 1.7. Comprovativo de todos os rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;
- 1.8. Comprovativo de despesas mensais (renda de casa, medicação crónica e produtos para a incontinência);
- 1.9. Última declaração do IRS;
- 1.10. Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo individual;
- 1.11. Declaração de bens do candidato emitido pelo serviço de finanças;
- 1.12. Em caso de dúvidas a Direção poderá solicitar outros documentos comprovativos;
2. O período de candidatura decorre nas Instalações do SAD mediante marcação prévia;
3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no momento da candidatura;
4. A Direção da Instituição reserva-se o direito de não aceitar novas candidaturas, caso entenda não ser possível dar resposta a estas novas situações a curto ou médio prazo.

### **NORMA VIII**

#### **Critérios de Admissão**

São critérios de prioridade na seleção dos utentes:

1. Residência na freguesia de S. Clemente;
2. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos à pessoa idosa;
3. Risco de Isolamento social;
4. Comprovada carência económica;
5. Utente a frequentar outra resposta social da Instituição;

### **NORMA IX**

#### **Decisão de Admissão**

1. Recebida a candidatura, em caso de disponibilidade de vaga, a mesma é analisada pela Equipa Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão utilizando para o efeito o relatório de Análise, Hierarquização e Aprovação dos Candidatos;
2. A decisão de admissão do candidato compete à Direção da Instituição;
3. Será dado conhecimento ao utente ou seu representante da decisão de admissão ou não admissão, no prazo máximo de 5 dias úteis;
4. Em caso de admissão, deverá ser paga a primeira mensalidade relativa aos serviços acordados, e o contrato de Prestação de Serviços deverá ser celebrado num prazo máximo de 15 dias;
5. Caso a admissão não se realize apenas por falta de vaga, o utente fica inscrito e o processo arquivado na lista de candidatos.

### **NORMA X**

#### **Acolhimento dos Novos Utes**

No momento da admissão:

1. Há uma reunião com o novo utente e seu familiar/representante e a Equipa Técnica do SAD. Nesta reunião são feitas as devidas apresentações, define-se o Plano Individual de Cuidados e inicia-se o Programa de Acolhimento Inicial. São também retiradas todas as dúvidas que o utente e/ou família ou representante ainda possam ter;
2. É aberto o Processo Individual do Utente, ao qual é atribuído um número de identificação;
3. O utente, família e/ou representante entrega um relatório médico que descreva o seu historial clínico,
4. assim como uma fotocópia do Cartão de Utente e a sua medicação e respetiva prescrição;
5. É assinado o Contrato de Prestação de Serviços que regula a relação entre o utente e a Instituição;

6. É entregue uma fotocópia do Regulamento Interno da SAD;
7. Com base nos hábitos e interesses do utente delinea-se um plano de atividades para o mesmo;

#### **NORMA XI**

##### **Processo Individual do Utente**

O Processo Individual do Utente, que é guardado no gabinete da Direção Técnica respeitando as regras da confidencialidade, contém os seguintes elementos:

1. Ficha de Inscrição;
2. Os documentos descritos na norma VII;
3. Ficha de Avaliação Diagnóstica;
4. Contrato de Prestação de Serviços;
6. Plano Individual de Cuidados;
7. Programa e Relatório de Acolhimento Inicial;
8. PDI (Plano de Desenvolvimento Individual).

#### **CAPÍTULO III**

##### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XII**

##### **Instalações**

1. A Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Sócio-Cultural e Desportivo de Sande S. Clemente está sediado na Rua Domingos da Silva nº 181 na freguesia de S. Clemente de Sande, concelho de Guimarães, e as suas instalações são compostas por:
  - a) Área administrativa;
  - b) Uma cozinha;
  - c) Uma lavandaria;
  - d) Um gabinete para os colaboradores;
  - e) Um Gabinete médico e de enfermagem.

#### **NORMA XIII**

##### **Horários de Funcionamento**

1. O SAD presta serviço todos os dias do ano, excepto dias 24 e 31 de Dezembro, terça-feira de carnaval e feriados nacionais e municipais.

#### **NORMA XIV**

##### **Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efectuado até ao dia 10 de cada mês na secretaria da Instituição das 09.30 às 18.00, ou, em alternativa, por transferência bancária;
2. No ato é entregue uma fatura/recibo de comprovativo de pagamento;
3. O pagamento de outras atividades ou serviços não contratualizados é efetuado após a realização dos mesmos;
4. No caso de atraso no pagamento da mensalidade aplica-se taxa de juro de 5%. No caso de incumprimentos superiores a dois meses, a Direção da Instituição reserva-se o direito de denunciar o contrato.

## NORMA XV

### Cálculo do rendimento *per capita*

1. A tabela de comparticipações familiares é calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível;

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

$$1. \text{RC} = \frac{\text{RAF}}{12} - D$$

$$2. N$$

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cónjuge, ou pessoa em união de fato há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante;

5. 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;

- a) 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%;

b) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);

6. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares;

7. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;

8. As comparticipações serão revistas no início de cada ano civil, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos ou a taxa de inflação em vigor. No mês de Janeiro deverão ser entregues os comprovativos de rendimentos atualizados, bem como as despesas de medicação e fraldas/pensos;

9. As alterações à comparticipação devem ser comunicadas ao utente, família ou representante com uma antecedência de 15 dias. As alterações terão efeito a partir do mês de Fevereiro de cada ano civil.

#### NORMA XVI

##### Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

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

| 1. Nº de serviços | 2. Dias úteis | 3. Dias úteis e fins-de-semana |
|-------------------|---------------|--------------------------------|
| 7. 3              | 8. 45%        | 9. 65%                         |
| 13. 5             | 14. 50%       | 15. 75%                        |

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA XVI 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:

a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

b) 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.

## **NORMA XVII**

### **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. 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 XVIII**

### **Descontos**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
2. No mês de Agosto, no período de 15 a 31, caso o serviço encerre por iniciativa da Direção da Instituição, haverá lugar a uma redução de 40% na mensalidade.

## **NORMA XIX**

### **Fornecimento e apoio nas Refeições**

1. O serviço de alimentação contempla a confeção, transporte e administração do almoço, podendo como serviço suplementar fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo então considerado como outro serviço;
2. As refeições são distribuídas das 11.30 até às 13.00;
3. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades;
4. As ementas são elaboradas pela nutricionista no sentido de providenciar uma alimentação adequada, saudável e variada. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível, podendo ser consultadas pelo utente, família e/ou representante;
5. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta especial, desde que seja dada indicação médica nesse sentido e seja entregue uma fotocópia da prescrição médica à Direção Técnica;
6. Em caso de alteração à tabela de comparticipação familiar em vigor os utentes serão avisados com 15 dias de antecedência.

## **NORMA XX**

### **Cuidados de Higiene e Conforto**

1. O SAD disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal aos seus utentes;
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
3. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados e Higiene Pessoal;
4. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;
5. Sem prejuízo dos números anteriores e, na medida das capacidades do utente, será incentivada a auto-satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a manter a autonomia e a destreza, sempre que possível;
6. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

## **NORMA XXI**

### **Tratamento de roupas**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;

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

#### **NORMA XXII**

##### **Higiene Habitacional**

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

#### **NORMA XXIII**

##### **Serviço de enfermagem**

O SAD assegura cuidados de Enfermagem aos utentes no seu domicílio, no entanto, os gastos com material de enfermagem específico deverão ser suportados pelo utente.

#### **NORMA XXIV**

##### **Administração de medicação conforme prescrição médica**

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, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

#### **NORMA XXV**

##### **Cedência de ajudas técnicas**

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

#### **NORMA XXVI**

##### **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes**

O SAD fornece, sempre que observe essa necessidade ou seja solicitado pelos familiares e cuidadores informais, formação teórica e prática, quer com recurso à disponibilização de materiais escritos e audiovisuais, quer através da promoção de sessões de formação em grupo.

#### **NORMA XXVII**

##### **Atividades de animação Sociocultural**

1. Existe um Plano Anual de Atividades para o SAD, elaborado no início de cada ano civil, formulado de acordo com o Plano de Ação da Instituição aprovado em Assembleia Geral, e sujeito à aprovação da Direção da Instituição;
2. Estas atividades, que estão mais descritas na Norma V, visam promover a qualidade de vida do utente e a sua participação em atividades que promovam a comunicação, convivência e a ocupação dos tempos livres, assim como as ligações intergeracionais com utentes de outras respostas sociais.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Passeios ou Deslocações**

1. O desenvolvimento de passeios/deslocações é da responsabilidade da Equipa Técnica, com o conhecimento e aprovação da Direção Técnica;
2. Os passeios/ deslocações dos utentes serão previamente comunicados aos próprios para que se pronunciem sobre a sua participação ou não nos mesmos, e caso se justifique, será também comunicado ao familiar responsável ou

representante do utente;

3. O transporte é assegurado pela Instituição, sendo sempre os utentes acompanhados por funcionárias e pela Animadora Sociocultural e/ou elementos da Equipa Técnica;
4. Em casos específicos, a Instituição poderá promover passeios cujo custo serão suportados pelo utente.

#### **NORMA XXIX**

##### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do SAD encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA XXX**

##### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do SAD é assegurada por um técnico com formação académica, cujo nome e formação se encontra afixado em lugar visível;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos por outro técnico da Instituição.

#### **CAPÍTULO IV**

##### **DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA XXXI**

##### **Direitos dos Utentes**

Constituem direitos dos utentes do SAD:

1. Igualdade de tratamento independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. Respeito pela sua dignidade, identidade pessoal e reserva da intimidade, da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. 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 respetiva família;
4. Custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
5. Condições para manter a sua higiene pessoal assim como ver assegurada a disponibilização de refeições adequadas à sua situação médica;
6. Ter acesso a todos os serviços disponibilizados pelo SAD, descritos na norma V e a todas as atividades, sempre que as suas condições físicas e psicológicas o permitam;
7. A um tratamento personalizado por parte dos funcionários, do pessoal técnico e da Direção da Instituição;
8. Liberdade de culto e de expressão;
9. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento Interno;
10. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
11. Ter acesso ao livro de reclamações e sentir-se à vontade para apresentar reclamações sobre os serviços prestados quer verbalmente (junto da Direção Técnica ou Direção da Instituição), quer por escrito na "Caixa de Sugestões e Reclamações" da Instituição;
12. Confidencialidade no tratamento das informações do processo individual.

#### **NORMA XXXII**

##### **Deveres dos Utentes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os utentes do SAD têm ainda os seguintes

deveres:

1. Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente, até ao dia 10 (dez) de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente;
3. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com educação todos os utentes, colaboradores e dirigentes da Instituição;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, principalmente quando este pode prejudicar os colaboradores (por exemplo, doenças infecto-contagiosas);
6. Manter sempre os seus dados atualizados, particularmente no que respeita a contactos telefónicos e moradas, bem como atualizar os contactos e moradas dos familiares e/ou representantes;
7. Respeitar e cumprir o horário de funcionamento da Resposta Social, assim como os horários estabelecidos para os serviços;
8. Não ter comportamentos de risco que coloquem em perigo os restantes utentes e colaboradores;
9. Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição;
10. Zelar pela conservação do material da Instituição que utilizar.

### **NORMA XXXIII**

#### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. A lealdade e respeito por parte dos utentes, família e/ou representante;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Gerir o pessoal, nomeadamente escalas de serviços, tendo em consideração a conveniência para os serviços;
5. Ver respeitado o seu património;
6. À Instituição é reservado o 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 bom relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
7. Alterar o Regulamento Interno e regras de funcionamento, sempre que se justifique, dando o posterior conhecimento ao utente, família ou representante;
8. Elaborar o Plano Individual de Cuidados e o Plano de Atividades Socioculturais e alterá-los de acordo com as necessidades de ambas as partes;
9. Proceder à cobrança coerciva de dívidas;
10. Imputar ao utente, familiar ou representante as despesas inerentes aos danos e/ou prejuízos provocados voluntariamente pelo utente.

### **NORMA XXXIV**

#### **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Conservar os processos individuais organizados e reservados, preservando a sua confidencialidade;
5. Possuir livro de reclamações;
6. Proporcionar atividades tendo em conta o interesse e pertinência para o utente;
7. Contratar pessoal com formação adequada à prestação de serviços;

8. Proporcionar formação contínua aos colaboradores para que estes possam atualizar conhecimentos e melhorar a prestação de serviços;
9. Sinalizar às entidades competentes situações de negligência e maus-tratos de utentes;
10. Dar resposta às reclamações, em tempo útil, de acordo com a gravidade da situação;
11. Averiguar, sempre que se justifique, a veracidade das informações prestadas referentes ao agregado familiar.

#### **NORMA XXXV**

##### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, no ato de admissão será celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços entre o representante legal da Direção da Instituição e o utente e seu familiar/representante;
2. Qualquer alteração ao contrato deverá ser efectuado por mútuo acordo e assinado por ambas as partes.

#### **NORMA XXXVI**

##### **Cessação da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do utente;
2. A intenção de rescisão deve ser comunicada à Direção Técnica, sempre que possível por escrito, com uma antecedência mínima de 30 dias.

#### **NORMA XXXVII**

##### **Cessação da Prestação de Serviços por Fato Não Imputável ao Prestador**

1. Pode ocorrer a cessação do contrato de prestação de serviços por iniciativa do prestador de serviços quando:
  - a) Ocorra o incumprimento das cláusulas contratuais;
  - b) Haja o falecimento do utente;
  - c) Por inadaptação do utente à resposta social;
  - d) O utente se ausente por um período superior a 30 dias, sem justificação atendível;
  - e) Se verifique o incumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social;
  - f) Haja reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição. A rescisão do contrato ocorrerá após averiguação dos fatos e implicará a abertura de processo de inquérito a decorrer nos termos legais;
  - g) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados;
  - h) Ocorram irregularidades, que após deliberação do Direção, sejam consideradas como prejudiciais ao bom funcionamento da Resposta Social.

#### **NORMA XXXVIII**

##### **Livro de Reclamações**

1. Os termos da legislação em vigor, o SAD do Centro Sociocultural e Desportivo de Sande S. Clemente possui um livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretaria do estabelecimento sempre que desejado.

#### **NORMA XXXIX**

##### **Livro de Registo de Ocorrência**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção/Coordenação Técnica por parte dos ajudantes familiares e restante pessoal afeto ao SAD.

#### **Norma XL**

##### **Gestão da Prevenção de situações de negligência/maus tratos**

1. No sentido de prevenir a ocorrência de situações de negligência/maus tratos, sempre que possível o SAD deve proceder a uma avaliação interna do comportamento dos seus colaboradores e sistema de gestão.
2. De acordo com os resultados, poderá desenvolver, entre outras, as seguintes acções:
  - a) Avaliar a sensibilidade dos colaboradores para esta problemática;
  - b) Identificar as necessidades de formação dos colaboradores para a problemática e promover a sua participação em acções de formação;
  - c) Realizar projectos que qualifiquem os serviços;
  - d) Identificar boas práticas que previnam situações de violência Institucional e sejam disseminadas pelos colaboradores e processos de gestão;
  - e) Assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout*.

#### **Norma XLI**

##### **Gestão da Ocorrência de incidentes críticos/negligência/maus tratos**

1. Sempre que ocorra um incidente crítico ou seja detetada uma situação de negligência, abuso de direitos ou maus tratos ao utente, estas devem ser registadas na Ficha de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência por parte do técnico que observou, ou a quem foi relatado o incidente, posteriormente arquivada no processo Individual do utente;
2. Em caso de se tratar de situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente de por parte dos colaboradores ou outros afectos ao SAD, o Director Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do utente não são postos em causa neste processo e accionar junto dos colaboradores, ou outros, os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência;
3. Sempre que sejam detectadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Director Técnico. Este último deve avaliar a situação em causa, auscultando o utente e seu familiar/representante. De acordo com a situação, o Director Técnico deve informar, formar e apoiar o utente e a pessoa de referência a superar a situação ou, em casos extremos, accionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente. Este processo deverá ser registado na Ficha de Avaliação de Ocorrência de Incidentes Críticos/Violência.

#### **Norma XLII**

##### **Gestão de reclamações informais/sugestões**

1. O SAD tem implementado um processo de gestão de reclamações/sugestões informais pelo que qualquer reclamação/sugestão pode ser apresentada:
  - a) À Direção Técnica que a regista na "Ficha de Não Conformidade", faz as correcções, se possível e dá seguimento aos procedimentos definidos no manual da qualidade;
  - b) Em impresso próprio que se encontra na entrada do estabelecimento e que poderá ser depositado na caixa de sugestões.
2. O utente ou seu familiar/representante que fez a sugestão/reclamação deverá ser informado, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da sugestão/reclamação que a mesma foi recebida e registada e que está a ser analisada;
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o utente ou seu familiar/representante será informado, por escrito, sobre a decisão tomada pela Direção Técnica e Direção da Instituição em relação à mesma e os procedimentos adoptados para a sua resolução.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XLIII**

**Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis pelo SAD deverão informar os utentes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste;
2. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

**NORMA XLIV**

**Integração de Lacunas**

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

**NORMA XLV**

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 16/11/2021, apresentado à Assembleia Geral em 28/11/2021, e entra em vigor na mesma data.

Rec! A Direção  
