



REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos



1 DE JULHO DE 2026

ÍNDICE

1) CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	4
NORMA 1ª - ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	4
NORMA 2ª - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	4
NORMA 3ª - OBJETIVOS DO REGULAMENTO.....	5
NORMA 4ª - MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	5
NORMA 5ª - POLÍTICA DA QUALIDADE.....	6
NORMA 6ª - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS DO SAD.....	6
NORMA 7ª CUIDADOS E SERVIÇOS.....	7
NORMA 8ª - INSTALAÇÕES.....	8
 2) CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES.....	 8
NORMA 9ª - CONDIÇÕES DE ADMISSÃO.....	8
NORMA 10ª - INSCRIÇÃO.....	9
NORMA 11ª - CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO.....	10
NORMA 12ª -LISTA DE ESPERA.....	11
NORMA 13ª -GESTÃO DA LISTA DE ESPERA.....	11
NORMA 14ª -ADMISSÃO.....	12
NORMA 15ª -ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES.....	13
NORMA 16ª -PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE.....	14
NORMA 16ªA -PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS.....	15
 3) CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	 16
NORMA 17ª -HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO.....	16
NORMA 18ª-CÁLCULO DO RENDIMENTO.....	16
NORMA 19ª -TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES.....	18
NORMA 20ª -REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	19
NORMA 21ª -PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	19
NORMA 22ª -PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	19
NORMA 23ª -REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	20
 4) CAPÍTULO IV – PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS.....	 20
NORMA 24ª ALIMENTAÇÃO.....	20
NORMA 25ª CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL.....	21

NORMA 26ª TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE.....	21
NORMA 27ª HIGIENE HABITACIONAL.....	21
NORMA 28ª ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA.....	22
NORMA 29ª APOIO NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE VIDA DIÁRIA.....	22
NORMA 30ª PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA.....	22
NORMA 31ª PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA.....	22
NORMA 32ª CHAVE DO DOMICÍLIO.....	23
NORMA 33ª DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE.....	23
5) CAPÍTULO V – RECURSOS	23
NORMA 34ª PESSOAL.....	23
NORMA 35ª DIREÇÃO TÉCNICA.....	23
6) CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	24
NORMA 36ª DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES.....	24
NORMA 36ª-A RECOLHA E DIVULGAÇÃO DE IMAGENS.....	25
NORMA 37ª DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE OU RESPONSÁVEL.....	25
NORMA 38ª DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	26
NORMA 39ª DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES.....	27
NORMA 40ª DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS.....	28
7) CAPÍTULO VII – RELAÇÕES CONTRATUAIS	30
NORMA 41ª CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	30
NORMA 42ª INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE.....	30
NORMA 43ª CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	31
8) CAPÍTULO VIII – DISPOSIÇÕES FINAIS	31
NORMA 44ª LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	31
NORMA 45ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO.....	32
NORMA 46ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	32
NORMA 47ª PENALIDADES.....	32
NORMA 48ª DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES.....	33
NORMA 49ª ENTRADA EM VIGOR.....	33

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

NORMA 1ª

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O **Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos**, situado na Avenida da Igreja n.º 4, união das freguesias de Cardielos e Serreleis contribuinte fiscal nº 501 455 965, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Viana do Castelo em 14/09/1998, para a resposta social de **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O **SAD** rege-se pelo estipulado nos seguintes normativos e legislação em vigor:

- a. Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, na sua redação atual – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b. Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- c. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- d. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- 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;
- h. Compromisso de cooperação para o setor social e solidário em vigor.

NORMA 3ª

OBJETIVOS DO REGULAMENTO

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. 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;
3. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do SAD;
4. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;
5. Eliminar a subjetividade de interpretações pessoais acerca dos princípios e normas orientadoras da Instituição.

NORMA 4ª

MISSÃO, VISÃO E VALORES

1. MISSÃO

A nossa missão é prestar serviços de elevada qualidade em todas as respostas sociais de modo controlado, normalizado, rigoroso, solidário e adequado a cada cliente. Pretendemos responder às necessidades dos clientes e superar as suas expectativas, através da promoção de atividades que contribuam para reforçar a autonomia e qualidade de vida.

2. VISÃO

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos pretende ser uma IPSS de referência regional, reconhecida pela sua intervenção qualificada e de qualidade, com impacto positivo na comunidade, promovendo a integração das pessoas e assegurando os seus direitos, tendo sempre em conta a individualidade de cada um.

3. VALORES

Respeito: Aceitar o outro como é, respeitando a sua cultura, crenças e valores, tratando-o da forma como gostaríamos de ser tratados.

Igualdade: Tratar todos de forma justa e imparcial, independentemente da nossa simpatia ou opinião.

Individualidade: Respeitada a especificidade de cada pessoa que procura os nossos serviços, com uma atenção especial às suas potencialidades.

Responsabilidade: Executar as suas tarefas com rigor, dedicação e profissionalismo, zelando pelos bens da instituição e utentes.

Melhoria contínua: Fomentado um trabalho em equipa que assegure a melhoria da qualidade de vida das pessoas que nos procuram, através de um serviço atento, dinâmico.

NORMA 5ª

POLÍTICA DA QUALIDADE

O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos assume o compromisso de promover um serviço de excelência, centrado nas pessoas e sustentado por princípios de qualidade, segurança e melhoria contínua. A instituição possui um técnico/colaborador que assegura as funções de gestão de qualidade, devidamente designado pela direção da instituição.

Para tal, a Instituição compromete-se a:

- **Cumprir todos os requisitos legais, regulamentares e normativos** aplicáveis às suas atividades;
- **Gerir de forma eficaz o Sistema de Gestão da Qualidade**, Segurança Alimentar e Segurança e Higiene no Trabalho, assegurando a sua adequação e melhoria contínua;
- **Envolver e responsabilizar toda a equipa**, promovendo uma cultura de qualidade, cooperação e melhoria contínua dos processos;
- **Prestar serviços que respondam plenamente às necessidades e expectativas dos clientes e suas famílias**, garantindo a sua satisfação e bem-estar;
- **Promover a formação e o desenvolvimento das competências dos colaboradores**, reconhecendo e valorizando o seu empenho e contributo para o sucesso da Instituição;
- **Estabelecer relações de parceria com fornecedores e outras entidades externas**, baseadas na confiança mútua e nos princípios da qualidade;
- **Assegurar a sustentabilidade económica e financeira** da Instituição, garantindo a continuidade e o aperfeiçoamento dos serviços prestados à comunidade.

NORMA 6ª

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 Cardielos, Serreleis, São Salvador da Torre, Nogueira, Vila Mou e Santa Marta de Portuzelo. Para as restantes freguesias do concelho não são assegurados quaisquer serviços.

3. Constituem objetivos do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**:

- 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 auto-cuidado e da auto-estima 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 7ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. **O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O **SERVIÇO DE APOIO AO DOMICILIÁRIO** pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Transporte;
- d) Cuidados de imagem;
- e) Realização de pequenas modificações e/ou reparações no domicílio;
- f) Realização de atividades ocupacionais.

3. Os cuidados e serviços podem ser prestados aos dias úteis e aos fins-de- semana.

NORMA 8ª

INSTALAÇÕES

- 1. O Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos está sediado na Avenida da Igreja N° 4, 4925-344 união das freguesias de Cardielos e Serreleis e as suas instalações são compostas por:
 - a) Um escritório de atendimento e apoio logístico, uma receção com cacifos de uso exclusivo dos clientes do Centro de Dia e três instalações sanitárias que são partilhados pelas respostas sociais: ERPI, Centro de Dia e Serviço de Apoio Domiciliário.
 - b) Um refeitório, uma lavandaria, uma cozinha, dois vestiários, quatro despensas, duas casas de banho e uma sala de despejos, a serem utilizadas pelo pessoal.
 - c) Uma instalação sanitária a ser utilizada pela direção;
 - d) Sete quartos individuais e sete quartos duplos, uma sala de banhos assistidos e treze instalações sanitárias são de uso exclusivo da ERPI;
 - e) Duas salas de estar/atividades, um refeitório, um salão de cabeleireiro, uma sala de enfermagem e todo o recinto exterior são partilhadas entre as respostas ERPI e Centro de Dia.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA 9ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

- 1. São condições de admissão no **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**:
 - a) Possuir idade igual ou superior a 65 anos;

- b) Pessoas com idade inferior a 65 anos, desde que a sua necessidade seja devidamente justificada e comprovada;
 - c) Vontade expressa da pessoa em ser admitida, no caso de estar orientada;
 - d) Toda a pessoa para ser admitida deverá apresentar um representante (familiar ou não), que tomará conhecimento das normas de funcionamento, através do regulamento interno e que se responsabilizará perante a Instituição. Excecionalmente, no caso da pessoa não ter representante, poderá ser admitida mediante aprovação da direção.
2. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os(as) restantes clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento do serviço da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da instituição e de articulação com as entidades parceiras.

NORMA 10ª

INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do candidato, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
- a) BI ou Cartão do Cidadão do candidato e do responsável familiar, quando necessário;
 - b) Cartão de Contribuinte do candidato e do responsável familiar, quando necessário;
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato;
 - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o candidato pertença;
 - e) Comprovativo de morada e contactos telefónicos dos familiares e/ou do representante;
 - f) Atestado médico, emitido há menos de 30 dias, comprovativo da situação clínica do candidato (o qual deverá mencionar):
 - 1. Doenças crónicas conhecidas;
 - 2. Alergias alimentares e/ou medicamentosas;
 - 3. Medicação que se encontra a tomar;
 - i) Caso o candidato apresente alguma condição de saúde específica, deverá verificar-se que a mesma não representa perigo de transmissão ou se encontra devidamente compensada;
 - g) Comprovativos dos rendimentos e despesas do candidato e do agregado familiar descritos na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual;
 - h) Declaração assinada pelo(a) cliente ou familiar em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.
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 deverão ser entregues no escritório da Instituição entre as 09:00 e as 17:00, nos dias úteis e nessa ocasião deverá ser entregue a ficha de inscrição.
4. Caso seja necessário apoio na inscrição, deverá ser agendada reunião de atendimento, mediante marcação prévia.
5. 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.
6. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule ou determine a tutela.
7. Caso não haja vagas e a inscrição se destine à lista de espera será dispensada a apresentação dos documentos do ponto 1 da alínea f).
8. 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.
9. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

NORMA 11ª

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

Sempre que não seja possível a admissão de todos os candidatos, por inexistência de vaga, a seleção far-se-á de acordo com os seguintes critérios de prioridade:

1. (10 pontos) Ausência ou indisponibilidade da família ou outros para assegurar os cuidados básicos
2. (10 pontos) Risco de isolamento social
3. (9 pontos) Situação socioeconómica desfavorecida (cujo rendimento médio mensal do agregado familiar não exceda 1.5 vezes o valor do indexante dos apoios sociais (IAS))
4. (8 pontos) Negligência, abusos e maus-tratos
5. (6 pontos) Ser habitante da freguesia de Cardielos

6. (4 pontos) Ter o cônjuge numa resposta social da Instituição
7. (até 4 pontos) Cuidados exigidos pela situação de dependência
 - a. Zero pontos se independente
 - b. Dois pontos se semi-dependente
 - c. Quatro pontos se dependente
8. (até 3 pontos) Um ponto por cada ano de integração numa das respostas sociais da instituição.

NORMA 12ª

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 9ª.

NORMA 13ª

GESTÃO DA LISTA DE ESPERA

1. A lista de espera é objeto de atualização anual, através de contacto telefónico ou eletrónico com os candidatos, com o objetivo de confirmar a manutenção do interesse na vaga e proceder à atualização ou eventual retirada da candidatura;
2. A lista de espera é igualmente revista sempre que surja uma vaga no SAD;
3. Sempre que o candidato pretenda conhecer a sua posição em lista de espera será informado do número de candidaturas à data da última atualização da lista de espera;
4. Para efeitos de contagem do número de vagas recusadas, serão consideradas apenas as vagas atribuídas no âmbito do processo geral de seleção, não sendo incluídas as vagas privadas nem as vagas geridas pela Segurança Social;
5. Uma vaga pode surgir nas seguintes situações:
 - a) Óbito de cliente;
 - b) Desistência do cliente, após comunicação da decisão de rescisão do contrato ou após a sua efetiva rescisão;
 - c) Rescisão do contrato por parte da instituição.

6. Sempre que surja uma vaga, a lista de espera dos candidatos será respeitada, tendo em conta a disponibilidade dos serviços existentes no momento da sua atribuição e os serviços solicitados em cada candidatura.
7. Durante o período de preenchimento da vaga:
 - a) Novas inscrições para a lista de espera continuam a ser aceites normalmente;
 - b) Contudo, os candidatos inscritos após o início do processo de preenchimento da vaga não poderão concorrer à vaga que já se encontra em processo de atribuição;
 - c) Estes candidatos apenas poderão concorrer às vagas que surjam posteriormente, ou seja, à vaga disponível seguinte após a conclusão do processo em curso.
8. São critérios para a retirada de candidatos da lista de espera:
 - a) Três recusas sucessivas do candidato em usufruir dos serviços aquando de surgimento de vaga;
 - b) Integração em resposta social da Instituição ou de outra Instituição;
 - d) Óbito do candidato;
 - c) Três tentativas falhadas de contacto via telefone ou correio eletrónico aquando de surgimento de vaga.
9. No caso de recusa de uma vaga, a candidatura ficará com a inscrição temporariamente suspensa (“congelada”) no processo de seleção relativo às duas vagas seguintes;
10. As vagas privadas podem transitar para vagas comparticipadas, caso o cliente ou o seu responsável manifeste interesse e sempre que tal implique uma redução no valor da mensalidade.
11. Excetua-se a situação em que não exista lista de espera para vagas comparticipadas, caso em que as vagas privadas poderão igualmente transitar para comparticipadas, mesmo que dessa alteração não resulte redução do valor da mensalidade, por inexistência de candidatos em lista de espera.

NORMA 14ª

ADMISSÃO

1. Recebida a ficha de inscrição, a mesma é analisada pela Diretora Técnica, a quem compete colocar em lista de espera. A pontuação aferida será de acordo com os critérios de prioridade de admissão definidos na norma 11ª e, em caso de empate, funcionará a antiguidade da data de inscrição;
2. Quando surge uma vaga, a diretora consulta a lista de espera e contacta o primeiro candidato para verificar se mantém interesse em ingressar na resposta social, bem como para confirmar se as condições em que foi selecionado permanecem as mesmas ou se será necessário realizar uma nova avaliação dos requisitos. Nesta fase, caso o candidato aceite a vaga, será

efetuada uma visita domiciliária ao mesmo. Caso o primeiro candidato recuse a vaga, procede-se ao contacto com o segundo candidato, seguindo-se a mesma sequência para os candidatos subsequentes;

3. Depois da seleção de um candidato e após a realização do cálculo da comparticipação mensal e apresentação da mesma ao candidato ou seu responsável é dado um prazo aos mesmos de 3 dias para decidirem se aceitam a vaga;
4. Tendo em conta o estabelecido nas alíneas anteriores da presente norma a Diretora Técnica elabora proposta fundamentada que submete à Direção.
5. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
6. 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;
7. No caso de admissão do cliente, a este e/ou ao seu representante são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Apoio Domiciliário, nomeadamente as definidas no regulamento interno de funcionamento;
8. 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;
9. No ato de admissão é celebrado o contrato de prestação de serviços e devido o pagamento da 1ª mensalidade no primeiro dia de serviço.

NORMA 15ª

ACOLHIMENTOS DOS NOVOS CLIENTES

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) Recordar e prestar esclarecimentos, sempre que necessário, as regras de funcionamento do Centro de Dia, assim como os dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação de serviços;
 - g) Divulgar os mecanismos de participação, nomeadamente o sistema de apresentação de sugestões e reclamações;
 - h) Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão;

- 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 16ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

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;
 - b) Ficha de avaliação inicial de requisitos
 - c) Dados de identificação do cliente;
 - d) Data de admissão;
 - e) Identificação e contacto do médico assistente;
 - f) Identificação e contacto do familiar ou responsável a contactar em caso de urgência;
 - g) Declaração assinada em como autoriza a informatização/tratamento dos dados pessoais para efeitos de elaboração do respetivo processo;
 - h) Termo de Consentimento para captura de imagem e vídeo;
 - i) Documentos comprovativos entregues aquando da candidatura/inscrição (ex: cópias dos documentos pessoais, IRS, despesas...);
 - j) Ficha de cálculo de comparticipação familiar;
 - k) Programa e relatório do programa de acolhimento inicial;
 - l) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
 - m) Informação médica (dietas, medicação, cuidados de saúde, alergias);
 - n) Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços, atividades e cuidados;
 - o) Plano Individual de Cuidados (PIC);

- p) Plano Individual, revisões e avaliações;
 - q) Registo de períodos de ausência da Instituição bem como, de ocorrência de situações anómalas;
 - r) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos.
 - s) Termo de entrega/devolução das chaves do domicílio, quando aplicável;
 - t) Cessação do contrato de prestação de serviços, atividades e cuidados com a data e motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
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. Cada processo individual é permanentemente atualizado;
4. O cliente e/ou pessoa de referência tem conhecimento da informação constante no processo individual.

NORMA 16ªA

PLANO INDIVIDUAL DE CUIDADOS (PIC)

1. O plano individual de cuidados (PIC) é um instrumento de planeamento, monitorização e avaliação das necessidades, potencialidades e expectativas da pessoa, assim como do seu percurso de vida, que deve integrar, de entre outra informação relevante, os cuidados, serviços e atividades a desenvolver.
2. O PIC é acompanhado por um diagnóstico das necessidades pessoais, familiares e sociais por forma a garantir os serviços, cuidados e atividades adequados.
3. O PIC deve ser monitorizado, acompanhado e avaliado de forma contínua, pelo técnico de referência designado, e revisto, sempre que tal seja solicitado pela pessoa residente, ou quem a legalmente represente, ou família ou se verifiquem circunstâncias que suscitem a sua alteração, de forma a melhorar a qualidade dos serviços e a melhor adequá -los às suas necessidades e capacidades.
4. O PIC deve ser datado e assinado por todos os profissionais que participam na sua definição, pela pessoa ou por quem a legalmente represente, ou família e pode ser consultado pela pessoa ou por quem a legalmente representa, ou pela sua família, desde que autorizado pelo próprio.

CAPÍTULO III

REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 17ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O APOIO DOMICILIÁRIO funciona de segunda-feira a domingo com o seguinte horário flexível: Início: 08:30 e término às 16:00, podendo prolongar-se este horário, em caso de necessidade, até às 17:00.
2. Desde que contratualizado, serão prestados os serviços de alimentação e higiene pessoal ao fim-de-semana.

NORMA 18ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO

1. De acordo com o disposto na Portaria nº 196-A/2015 de 1 de julho, na sua redação atual, o cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{n}$$

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

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

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

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente — rendimentos empresariais e profissionais: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados); no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado o lucro tributável.
 - 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). O valor da PSI é considerado a 50%, de acordo com o ponto 11.3.5, da portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho;
 - 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.
 - g) 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.
 - h) De capitais — rendimentos definidos no art. 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%.
 - i) Outras fontes de rendimento.
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 e permanente;

- 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.

Nota: No somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do nº 4, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à retribuição mínima mensal garantida (RMMG) nos casos em que seja inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

5. Sempre que surjam dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as Instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima (custo real do cliente na resposta social).

NORMA 19ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação do cliente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o seu rendimento per capita mensal (RC), de acordo com a seguinte tabela:

Serviço de Apoio Domiciliário		
Cuidados e serviços	Semana	Semana + Fim-de-semana
Fornecimento de Refeições	25%	30%
Fornecimento e Apoio nas Refeições	30%	35%
Cuidados de higiene e conforto pessoal (1xdia)*	25%	30%
Tratamento de Roupa do uso pessoal do cliente (1xsemana)	5%	
Higiene Habitacional (1xsemana)	5%	

*** Nota:** na tabela acima o serviço de cuidados de higiene e conforto pessoal corresponde a 5 dias úteis. No caso de ser necessário ajustar o número de dias do serviço, será cobrado 5% por cada dia útil.

2. A comparticipação familiar mensal é efetuada 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.
3. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação, sempre que se verifique a frequência do mesmo domicílio por mais do que um elemento do agregado familiar.
4. Os clientes admitidos até ao dia 8 pagam a mensalidade completa, e todos aqueles que sejam admitidos após o dia 8 pagam o proporcional em função do número de dias desse mês.

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

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

NORMA 20ª

REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
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.
3. Em caso de alteração à tabela em vigor, o cliente, familiar ou representante serão informados com o aviso prévio de 30 dias;
4. Todos os anos a mensalidade será atualizada sendo o cliente e/ou representante informado com 30 dias de antecedência.

NORMA 21ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades terá de ser efetuado até ao dia 08 do mês corrente, de preferência por débito direto ou transferência bancária, aceitando-se em casos especiais o pagamento no escritório da Instituição, nos dias úteis das 09h30 às 17h30.
2. O pagamento de despesas extras deverá ser efetuado até à mesma data;
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente na resposta, até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso;

NORMA 22ª

PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

1. Sempre que seja detetada ou haja suspeita de qualquer situação de negligência, abuso ou maus tratos a um cliente ou funcionário, deve ser dado conhecimento à Direção Técnica.

2. 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) e/ou externas, através de denúncia às autoridades que tomarão as providências necessárias;
3. Os procedimentos a tomar serão ajustados a cada situação concreta e definidos em colaboração com as entidades intervenientes nessa matéria (MP; Saúde; Segurança Social, outras).

NORMA 23ª

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
2. O registo de ocorrências é feito em plataforma própria devendo ser validado pela Diretora Técnica de SAD. As ocorrências têm de ser lidas e validadas por todas as colaboradoras no sentido de que todas tenham tomado conhecimento das situações descritas.
3. Existe um livro de ocorrências em suporte físico, que é utilizado apenas em caso de falha da plataforma interna.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 24ª

ALIMENTAÇÃO

1. As refeições serão distribuídas, preferencialmente, entre as 11h45 e as 13h00;
2. O serviço de alimentação consiste numa atividade por dia que corresponde ao fornecimento simultâneo das duas principais refeições (almoço e jantar);
3. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições e é constituída por uma sopa, uma refeição principal, uma sobremesa e um pão. É fornecida uma sopa suplementar para o jantar;
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 25ª

CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL

1. 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 cliente;
2. Os banhos completos serão efetuados uma a duas vezes por semana, sendo realizado o corte de unhas e desfeito a barba/buço;
3. Os produtos de higiene necessários para a prestação do serviço deverão ser fornecidos pelo cliente.

NORMA 26ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO CLIENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, da cama e da casa de banho, exclusivas do cliente (não inclui edredons, colchas e cobertores);
2. As roupas dos clientes serão tratadas (lavadas e passadas), pelas trabalhadoras da Instituição destacadas para o efeito, exceto peças delicadas;
3. Não se enquadram neste serviço 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 cliente ou do seu representante marcar as roupas com o número atribuído pela Instituição 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 27ª

HIGIENE HABITACIONAL

1. Entende-se por higiene habitacional a arrumação e a limpeza do domicílio do cliente, nomeadamente das áreas de uso exclusivo do mesmo (quarto, sala e casa de banho);
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 28ª

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

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo Centro de Dia constam do Plano Anual de atividades;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente comunicada aos clientes, representantes e/ou familiares;
4. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo para zonas fora do distrito;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.

NORMA 29ª

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 30ª

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. Se o cliente necessitar ser consultado pelo médico de família deve ser acompanhado pelo seu familiar.
2. Se for verificada uma situação de doença súbita do cliente enquanto lhe estão a ser prestados serviços de SAD, o responsável pelo mesmo será informado de imediato por uma trabalhadora a fim de serem tomadas as devidas providências (encaminhamento para o médico de família do cliente e/ou Hospital);
3. Em caso de urgência, é acionado o 112, e é contactado o representante do cliente, a fim de acompanhar o cliente no serviço de urgência hospitalar.
4. Em caso de morte será avisada a família e/ou o representante que deverá tomar as medidas necessárias para o efeito.
5. No caso de não se conseguir contactar com os acima descritos, será contactada a GNR no sentido de tomar as devidas diligências.

NORMA 31ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros) o CENTRO DE DIA pode providenciar a sua aquisição ou

empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente e /ou representante do valor acrescido deste tipo de ajuda

NORMA 32ª

CHAVE DO DOMICÍLIO

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 haja a possibilidade de abrir a porta do domicílio para efetuar o serviço.
2. Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de uma declaração no 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 cliente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo cliente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

NORMA 33ª

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO CLIENTE

A Instituição não faz a gestão de bens monetários dos clientes do Apoio Domiciliário.

CAPÍTULO V

RECURSOS

NORMA 34ª

PESSOAL

O quadro de pessoal afeto ao APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em local visível contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e horário de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA 35ª

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste APOIO DOMICILIÁRIO 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 e pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Diretora Técnica de ERPI e Centro de Dia ou por outro técnico superior com formação em ciências sociais e do

comportamento, saúde ou serviços sociais e preferencialmente com experiência profissional para o exercício das funções.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 36ª

DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos dos clientes:

- 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;
- h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- i) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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 e os dirigentes da Instituição;
- c) Dar correto conhecimento da sua situação no que se refere ao grau de incapacidade física e doenças conhecidas, bem como, qualquer cuidado especial com a alimentação, saúde e bem-estar geral;
- d) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

- g) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- h) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- i) Zelar pela correta utilização e conservação de todos os equipamentos, colocados à sua disposição e afins. Caso danifique algum desses objetos, deverá suportar as custas da reparação, se não for possível a reparação deverá pagar a sua substituição.

NORMA 36ª A

RECOLHA E DIVULGAÇÃO DE IMAGENS

1. A captação e divulgação de imagem dos clientes é precedida de um pedido de consentimento aos mesmos, ou ao seu familiar/responsável familiar, através de declaração própria.

NORMA 37ª

DIREITOS E DEVERES DO REPRESENTANTE OU RESPONSÁVEL

1. Direitos do Representante ou Responsável

O Representante ou Responsável do cliente tem direito que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o cliente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do cliente, 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; a efetuar reclamações e sugestões, todos os demais direitos atribuídos ao cliente que não sejam de natureza pessoal daquele.

2. Deveres do Representante ou Responsável:

O Responsável/Terceiro Outorgante deve responsabilizar-se, pelo pagamento das participações mensais e despesas extra não incluídas na mensalidade decorrentes da prestação de serviços, deve colaborar com Centro Social e Cultural da Paróquia de Cardielos na satisfação das necessidades do cliente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado e assinar o contrato de prestação de serviços em nome próprio.

NORMA 38ª

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 cliente 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 clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;
- f) Tem a Instituição o direito de todos os meses e até ao dia 8 de cada mês, exigir ao cliente ou ao seu representante o respetivo pagamento da mensalidade e de todas as despesas extras.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes 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) Manter os processos dos clientes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- i) Respeitar e tratar com cortesia e retidão o trabalhador;

- j) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico, como moral;
- k) Contribuir para a elevação do nível de produtividade do trabalhador, nomeadamente, proporcionando-lhe formação profissional;
- l) Respeitar a autonomia técnica do trabalhador que exerça atividades cuja regulamentação profissional a exija;
- m) Possibilitar o exercício de cargos em organizações representativas dos trabalhadores, bem como, facilitar o exercício, nos termos legais, de atividade sindical na Instituição;
- n) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da saúde e a segurança do trabalhador, devendo indemnizá-lo dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais, transferindo a respetiva responsabilidade para uma seguradora;
- o) Adotar, no que se refere à higiene, segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram para a instituição da aplicação das prescrições legais e convencionais vigentes;
- p) Fornecer ao trabalhador a informação e a formação adequadas à prevenção de riscos de acidente e doença e proporcionar aos trabalhadores as condições necessárias à realização do exame médico anual;
- q) Passar certificados de trabalho, conforme a lei em vigor.

NORMA 39ª

DIREITOS E DEVERES DOS TRABALHADORES

Os trabalhadores da Instituição têm direito a:

- b) Ter condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
- c) Dispor de um número de identificação e do respetivo uniforme, fornecidos pela Instituição;
- d) Ser tratados com respeito e dignidade pela entidade patronal, clientes e seus familiares;
- e) Frequentar ações de formação e aperfeiçoamento que sejam de reconhecido interesse, desde que não prejudiquem o normal funcionamento da instituição;
- f) À comunicação atempada das escalas e horários de trabalho, funções e tarefas atribuídas;
- g) Receber atempadamente a remuneração acordada;
- h) Ser indemnizado dos prejuízos resultantes de acidentes de trabalho e doenças profissionais;
- i) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
- j) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas, bem como ser escutado nas suas sugestões e críticas.

Sem prejuízo de outras obrigações, os trabalhadores devem:

- 1- Observar o disposto no contrato de trabalho e nas disposições legais e convencionais que o regem;

- 2- 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;
- 3- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- 4- Realizar o trabalho com zelo e diligência;
- 5- 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;
- 6- 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;
- 7- Velar pela convenção e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- 8- 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;
- 9- Zelar pela sua segurança e saúde, submetendo-se, nomeadamente, ao exame médico anual e aos exames médicos, ainda que ocasionais, para que seja convocado;
- 10- O dever de obediência a que se refere o ponto 5 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;
- 11- Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais ou convencionais aplicáveis, bem como as ordens dadas pelo empregador.
- 12 – Tratar os clientes com urbanidade, educação, respeito e carinho, promovendo a sua autonomia e bem-estar físico e psíquico.

NORMA 40^a

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

São direitos dos voluntários:

1. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua, tendo em vista o aperfeiçoamento do seu trabalho voluntário;
2. Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;

3. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
4. Estabelecer com a Instituição com quem colabora um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho voluntário que vai realizar;
5. Ser ouvido na preparação das decisões da Direção que afetem o desenvolvimento do trabalho voluntário;
6. Beneficiar, na qualidade de voluntário, de um regime especial de utilização de transportes públicos, nas condições estabelecidas na legislação aplicável;
7. Dispor de um cartão de identificação de voluntário.

São deveres dos voluntários:

1. Observar os princípios deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
2. Observar as normas que regulam o funcionamento da Instituição a que presta colaboração e dos respetivos programas ou projetos;
3. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
4. Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
5. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
6. Colaborar com os profissionais da Instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
7. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a organização promotora;
8. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

CAPÍTULO VII

RELAÇÕES CONTRATUAIS

NORMA 41ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o cliente, familiares e/ou representante, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou ao representante ou familiar e outro é arquivado no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes, através de um aditamento ao mesmo.

NORMA 42ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO CLIENTE

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:
 - a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam a cessação de serviços.
3. Apenas é admitida a interrupção da prestação em caso de:
 - a) internamento do cliente,
 - b) doença súbita, que implique acompanhamento permanente de terceiros;
 - c) férias;
 - d) mudança temporária de residência
4. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
5. O pagamento da mensalidade do cliente, sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 43ª

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 morte do cliente, pela integração do cliente noutra resposta da Instituição e pelo encerramento do estabelecimento ou extinção da Instituição;
2. A prestação de serviços pode, ainda, cessar por:
 - a) Denúncia escrita do contrato, efetuada por cada uma das partes, com antecedência não inferior a 30 dias. Sendo a cessação por parte do cliente este tem que comunicar com 30 dias de antecedência, caso não o faça terá que indemnizar a instituição no valor dos dias até à entrada de um novo cliente naquela resposta social, no máximo de 30 dias;
 - b) Incumprimento reiterado dos deveres consignados no Regulamento Interno;
 - c) Falta de pagamento das participações devidas por um período de 60 dias, até que as mesmas sejam regularizadas;
 - d) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da diretora técnica;
3. Nos casos de não adaptação do cliente, o mesmo dispõe de 30 dias após a data de admissão, considerado tempo experimental, para cessar a prestação de serviços.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 44ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, em suporte físico, que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica, sempre que desejado, e em formato eletrónico/online em www.livroreclamações.pt.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA 45ª

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. As alterações efetuadas ao presente regulamento são sempre comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social;
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente 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 cliente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços, a mesma poderá ser entregue via correio eletrónico.

NORMA 46ª

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 47ª

PENALIDADES

1. Aos(às) clientes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos aos colaboradores ao serviço, serão aplicadas seguintes penalidades:
 - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
 - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
 - c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

NORMA 48ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

1.O SAD pode proceder a pequenas alterações nos horários do serviço contratualizado, nos casos de:

- a Dias de feriados municipais e nacionais;

NORMA 49ª
ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor no dia 01 de Julho de 2026.