

ASSOCIAÇÃO CENTRO AMBIENTE PARA TODOS

INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL
RUA PROFESSOR JOSÉ DE OLIVEIRA N.º:22, 3770-410 TROVISCAL



REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

2.ª Edição



Associação, Centro Ambiente Para Todos
Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos

Sedeada na:

Rua Professor José de Oliveira n.º: 22,

3770-410 Troviscal

Concelho de Oliveira do Bairro

Telefone: 234 754 503 *“Chamada para rede fixa nacional”*

Telemóvel: 964136182 *“Chamada para rede móvel nacional”*

Site: www.centroambiente.pt

E-mail geral: centroambiente@sapo.pt

Serviços administrativos: centroambiente-adm@sapo.pt



INDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

- ❖ ARTIGO 1º - Finalidade e âmbito
- ❖ ARTIGO 2º - Missão e valores do Centro Ambiente Para Todos
- ❖ ARTIGO 3º - Legislação aplicável
- ❖ ARTIGO 4º - Destinatários e objetivos

CAPÍTULO II – PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

- ❖ ARTIGO 5º - Atividades e serviços
- ❖ ARTIGO 6º - Fornecimento e apoio nas refeições
- ❖ ARTIGO 7º - Cuidados de higiene e conforto pessoal
- ❖ ARTIGO 8º - Tratamento de roupas
- ❖ ARTIGO 9º - Higiene habitacional
- ❖ ARTIGO 10º - Atividades de animação e socialização
- ❖ ARTIGO 11º - Cuidados de saúde
- ❖ ARTIGO 12º - Ajudas técnicas
- ❖ ARTIGO 13º - Transporte

CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO

- ❖ ARTIGO 14º - Inscrição
- ❖ ARTIGO 15º - Critérios de seleção e priorização das candidaturas
- ❖ ARTIGO 16º - Gestão de lista de espera
- ❖ ARTIGO 17º - Admissão
- ❖ ARTIGO 18º - Contrato
- ❖ ARTIGO 19º - Acolhimento de novos clientes

CAPÍTULO IV – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

- ❖ ARTIGO 20º - Horário e outras regras de funcionamento
- ❖ ARTIGO 21º - Cálculo do rendimento per capita
- ❖ ARTIGO 22º - Tabela de comparticipação
- ❖ ARTIGO 23º - Revisão da comparticipação familiar
- ❖ ARTIGO 24º - Pagamento de mensalidades



CAPÍTULO V – RECURSOS

- ❖ ARTIGO 25º - Pessoal

CAPTULO VI – DIREITOS E DEVERES

- ❖ ARTIGO 26º - Direitos e deveres dos clientes
- ❖ ARTIGO 27º - Direitos e deveres da instituição
- ❖ ARTIGO 28º - Direitos e deveres do pessoal
- ❖ ARTIGO 29º - Negligência e maus-tratos
- ❖ ARTIGO 30º - Reclamações

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

- ❖ ARTIGO 31º - Alterações ao Regulamento Interno
- ❖ ARTIGO 32º - Integração das lacunas
- ❖ ARTIGO 33º - Entrada em vigor



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º - FINALIDADE E ÂMBITO

1. O presente regulamento visa definir as regras de organização e funcionamento da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, no Centro Ambiente Para Todos, Instituição Particular de Solidariedade Social, sediada na Rua Professor José de Oliveira n.º:22, lugar do Troviscal, concelho de Oliveira do Bairro, com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.

ARTIGO 2º - MISSÃO E VALORES DO CENTRO AMBIENTE PARA TODOS

1. **MISSÃO:** Promover a Felicidade e Dignidade do Ser Humano
2. **VALORES** (Princípios Orientadores):
 - **Confiança** - pugnar pela melhoria contínua, assente na partilha, motivação e empenho.
 - **Cooperação** - realizar um trabalho assente numa filosofia de disponibilidade, ajuda entre pares, desenvolvendo e treinando equipas eficazes e competitivas.
 - **Boa disposição** - gerar comportamentos positivos.
 - **Iniciativa** - estimular o espírito crítico e construtivo no sentido de inovar e melhorar a qualidade dos serviços prestados.
 - **Respeito** - promoção da dignidade e respeito pela diferença.

ARTIGO 3º - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. A resposta social SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO rege-se pelo estipulado no:
 - a) Decreto-Lei n.º:172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - b) Portaria n.º196-A/2015, de 1 de Julho, alterada e republicada pela portaria n.º2018-D/2019 , de 15 de Julho.
 - c) Despacho normativo n.º:75/92 de 20 de Maio – regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;



- d) Portaria n. °38/2013, de 30 de janeiro – aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- e) 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;
- f) Protocolo de cooperação em vigor;
- g) Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato coletivo de trabalho para IPSS.

ARTIGO 4º - DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO famílias e ou pessoas 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. É objetivo do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO:
 - a) Prestar serviços que satisfaçam necessidades básicas;
 - b) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para mobilidade atividade regular, tendo atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
 - c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada cliente;
 - e) Prestar apoio psicossocial;
 - f) Fomentar as relações interpessoais e parentais a fim de evitar o isolamento;
 - g) Incutir nos idosos os hábitos de saúde/ higiene para uma velhice menos dependente;
 - h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento adequado;
 - i) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
 - j) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - k) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
 - l) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.



CAPÍTULO II - PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

ARTIGO 5º - ATIVIDADES E SERVIÇOS

1. Os serviços prestados no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO desta Instituição são os seguintes:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Tratamento de roupas;
 - d) Higiene habitacional;
 - e) Atividades de animação e socialização (animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços, preparação e administração de fármacos, acompanhamento em deslocações a entidades da comunidade)
 - f) Outros indiferenciados.

ARTIGO 6º - FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte do almoço e lanche ajantarado, fixados segundo a ementa geral ou de dieta conforme recomendação médica.
2. Este serviço tem que ser prestado no mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados.
3. Sempre que se verifique necessário o apoio nas refeições, implicando a deslocação do colaborador ao domicílio do cliente, este será considerado como mais um serviço.
4. Poderão ser servidas outras refeições como pequeno-almoço e/ ou jantar, sendo estes considerados como um serviço suplementar.
5. A ementa é elaborada semanalmente pela Nutricionista e afixada em local bem visível ou disponibilizada ao cliente atempadamente.
6. No caso de o cliente apresentar recomendação médica do plano alimentar, não poderá fazer outro tipo de alimentação que não seja o prescrito pelo médico, salvo se assinar documento assumindo essa responsabilidade.

ARTIGO 7º - CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. Os cuidados de higiene e conforto pessoal devem ser prestados conforme as necessidades do cliente nos dias e horas fixados pelo responsável técnico da resposta social, tendo o cliente que



- dispor de roupa lavada e todo o material e produtos considerado essencial para a correta execução do serviço (ex.: fraldas, toalhas, resguardos, produtos de higiene, entre outros).
2. Este serviço tem que ser prestado no mínimo uma vez por dia, todos os dias.
 3. Sempre que seja necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

ARTIGO 8º - TRATAMENTO DE ROUPAS

1. O tratamento de roupas consiste na recolha de roupa suja e distribuição de roupa lavada e será efetuado pelos serviços de lavandaria da Instituição, com a periodicidade que satisfaça as necessidades do cliente.
2. Este serviço tem que ser prestado no mínimo uma vez por semana.
Caso seja contratualizado para os dias úteis e fins de semana terá de ser prestado pelo menos uma vez durante o fim de semana.
3. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho exclusivas do cliente.
4. A prestação deste serviço obriga que o cliente ou seu responsável aceite que toda a roupa que dê entrada no nosso serviço de lavandaria seja etiquetada com as siglas indicadas pela instituição.

ARTIGO 9º - HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza estritamente necessária nas áreas de uso continuado considerados essenciais para o bem-estar do cliente, nomeadamente cozinha, quarto, W.C., outros
2. Este serviço será prestado nos dias e horas fixados pelo responsável da resposta social, ficando a cargo do cliente ou seu responsável ter ao dispor dos prestadores, todo o material de limpeza necessário para a execução do serviço (Ex: vassouras, baldes, panos, detergentes, entre outros).
3. Este serviço tem que ser prestado no mínimo uma vez por semana.
Caso seja contratualizado para os dias úteis e fins de semana terá de ser prestado pelo menos uma vez durante o fim de semana.

ARTIGO 10º - ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO

1. São considerados serviços de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços, preparação e administração de fármacos, deslocações a entidades da comunidade.



2. Este serviço terá que ser prestado no mínimo 4 vezes nos dias úteis, de entre as atividades acima indicadas. Se o serviço for prestado durante o fim de semana terão de existir 2 atividades desenvolvidas durante o fim de semana.
3. A prestação de qualquer das atividades constantes no n.º1, de forma isolada, será considerado um serviço suplementar, pago de acordo com o Preçário de serviços suplementares - Tabela II.
4. Atividades de Animação:
 - 4.1 Entre as atividades socioculturais temos a execução de trabalhos manuais, passeios, visitas turísticas, intercâmbios com outras Instituições, atividades desportivas entre outras, as quais são programados pelo Animador, estando sujeito á apreciação do Diretor Técnico o qual deve estar em conformidade com as orientações da Direção.
 - 4.2 Estas atividades são na sua generalidade grátis, no entanto o cliente poderá que ter de assegurar os custos com bilhetes, despesas de deslocações quando exija o aluguer de viatura, entre outras, do qual será informado previamente.
5. Aquisição de bens e serviços e acompanhamentos ao exterior
 - 5.1 Este serviço só deverá ser prestado, quando solicitado ao responsável técnico da resposta social ficando sujeito a confirmação de disponibilidade dos serviços.
 - 5.2 Todas as ações e tarefas executadas são registadas em impresso próprio.
 - 5.3 Quando definido em PI, o responsável pela resposta social elabora um programa no qual consta nomeadamente: âmbito e tipo de serviço, frequência, periodicidade e recursos.
6. Administração de fármacos
 - 6.1 A administração de medicação ao cliente, obriga á elaboração de uma informação terapêutica de acordo com a prescrição, feita em declaração médica ou termo de responsabilidade do cliente ou seu responsável.
 - 6.2 É da responsabilidade do cliente ou seu responsável fornecer a medicação.
 - 6.3 Cabe ao responsável pela resposta social a gestão e controlo da assistência medicamentosa assim como definir quem administra os medicamentos. O mesmo está também incumbido de comunicar atempadamente ao cliente ou seu responsável quando a medicação está a terminar, para que estes a possam comprar e colocar ao dispor.
 - 6.4 Em caso da medicação não ser colocada á disposição dos serviços, para que os clientes a tomem regularmente, o responsável da resposta social deve comunicar esses factos por escrito ao cliente ou seu responsável.
 - 6.5 A instituição não se responsabiliza por faltas nas tomas de medicação dos seus clientes quando estes ou seus familiares tem conhecimento da falta de medicação e não a fazem chegar aos nossos serviços ou quando as tomas são feitas fora das nossas instalações.



ARTIGO 11º - CUIDADOS DE SAÚDE

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e /ou do próprio cliente. No entanto os clientes de SAD podem solicitar o acompanhamento a consultas e exames de diagnóstico.
2. Os prestadores poderão ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde.

ARTIGO 12º - AJUDAS TÉCNICAS

1. Nas situações de necessidade de ajudas técnicas (andarrilhos, cadeiras de rodas, e outro), o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar o seu empréstimo, mediante o pagamento do valor fixado no Preçário de serviços suplementares (Tabela II).

ARTIGO 13º - TRANSPORTE

1. O transporte é considerado um serviço suplementar e é prestado mediante o pagamento do valor fixado no Preçário de serviços suplementares (Tabela II).
2. Este serviço só deverá ser prestado, quando solicitado ao Diretor Técnico ficando sujeito a confirmação de disponibilidade dos serviços.

CAPÍTULO III - PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO 14º - INSCRIÇÃO

1. A inscrição dos clientes no SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, obriga ao preenchimento de ficha própria – Ficha de Inscrição e poderá ser feita durante todo o ano e são válidas durante 6 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição.
2. A inscrição poderá ser feita pelo próprio cliente, seus familiares, um elemento da comunidade ou pelo próprio Técnico Superior de Serviço Social da Instituição.
3. Os clientes serão informados da situação da sua inscrição num período máximo de cinco dias úteis.



ARTIGO 15º - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO DAS CANDIDATURAS

1. Após ao preenchimento da Ficha de Inscrição, é feita a triagem das candidaturas para as quais estão definidos os seguintes critérios de seleção/ priorização e ponderação (De 1 a 10 valores, sendo que 1 é o menos importante e 10 mais importante):
 - a) Situações de emergência social (P-10);
 - b) Situação de carência económica (P-9);
 - c) Residência na freguesia da Instituição (P-8);
 - d) Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos (P-7);
 - e) Grau de dependência (P-6);
 - f) Situação encaminhada pelos serviços de saúde ou Segurança Social (P-5);
 - g) Risco de isolamento social (P-4);
 - h) Associado da Instituição ou seu familiar direto (P-3);
 - i) Expressão da vontade do cliente em ser integrado (P-2);
 - j) Data de inscrição (P-1).
2. O fornecimento de informações falsas poderá levar à anulação da inscrição ou revisão dos critérios de priorização.
3. O responsável pela avaliação e decisão sobre a candidatura é do Diretor Técnico da resposta social.

ARTIGO 16º - GESTÃO DE LISTA DE ESPERA

1. Os clientes que satisfaçam as condições de seleção e priorização, mas para os quais não exista vaga são inscritos na lista de espera.
2. O responsável pela gestão de lista de espera, informa o cliente, no mínimo trimestralmente ou sempre que solicitado da sua situação na lista de espera.
3. A lista de espera é atualizada semestralmente e considerando-se adequado serão atualizadas as informações constantes na Ficha de Inscrição, ficando o cliente sujeito a nova triagem de seleção e priorização.
4. Quando o cliente e/ ou pessoa responsável informa que não está interessado que a sua inscrição se mantenha em lista de espera, a Instituição arquiva o processo e atualiza a lista de espera.



CM

ARTIGO 17º - ADMISSÃO

1. A admissão dos clientes deve obedecer às seguintes condições específicas:
 - a) Ter idade superior a 65 anos e/ou ser pensionista por velhice ou invalidez, ou idade inferior a 65 anos em casos excecionais para indivíduos que se encontrem em situação de carência, de disfunção social, condições de saúde ou isolamento social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela Resposta Social de SAD
2. As admissões serão feitas pelo Diretor Técnico da resposta social.
3. Confirmada a admissão, será realizada uma Avaliação de Diagnóstico, assinado o Contrato de Prestação de Serviços/ Adenda entre as partes e elaborado um Processo Individual por cliente para o qual é obrigatório a apresentação dos seguintes documentos:

Do cliente:

- a) Cópia de documento de Identificação (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade);
- b) Cópia do cartão de Contribuinte;
- c) Número de Beneficiário de Segurança Social;
- d) Cópia do cartão de beneficiário do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
- e) Declaração médica contendo informação de estado de saúde, para efeitos de elaboração do Plano de Intervenção junto do cliente.

Das pessoas que vivam em economia comum:

- a) Cópia de documento de Identificação (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade);
- b) Prova dos rendimentos do agregado familiar (Reforma (s), Pensões, IRS, IRC, respetivas notas de liquidação, vencimentos);
- c) Documentos comprovativos de despesas com habitação (renda, empréstimo habitação) do mês anterior ao da data de admissão;
- d) Documentos comprovativos de despesas com transporte público (últimos 3 meses);
- e) Documentos comprovativos de despesas com doença crónica (últimos 3 meses).

Do responsável:

- a) Cópia de documento de Identificação (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade);
 - b) Cópia de cartão de Contribuinte.
4. O cliente tem acesso ao seu Processo Individual o qual contem, nomeadamente:
 - a) Dados de identificação do cliente;
 - b) Documentos do cliente, responsável e seu agregado;
 - c) Dados de identificação da pessoa de contacto em situações de emergência/ necessidade;
 - d) Identificação do médico assistente e respetivo contacto;
 - e) Informação médica (dietas, medicação, cuidados de saúde, alergias);



CM

- f) Contrato de serviços e respetivas adendas;
 - g) Avaliação de diagnóstico;
 - h) Acolhimento inicial;
 - i) Plano Individual, revisões e avaliações;
 - j) Registos da prestação de serviços e participação nas atividades;
 - k) Registos de presenças;
 - l) Registos de ocorrências;
 - m) Data de início e fim da prestação dos serviços.
5. Cabe ao técnico responsável pela resposta social, em colaboração com o cliente e/ ou respetiva família, elaborar mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, um plano de cuidados individualizado, do qual constem os recursos humanos e instrumentais, designadamente ajudas técnicas.
6. O Processo Individual do Cliente é guardado em condições que garantem a privacidade e a confidencialidade.

ARTIGO 18º - CONTRATO

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou o seu representante legal e o Centro Ambiente Para Todos é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. A Instituição será representada na celebração de Contrato, pelo seu Presidente de Direção.
3. Sempre que se verifiquem alterações ao contrato o mesmo é sujeito à aprovação de ambas as partes e anexada uma nova adenda.
4. O contrato de prestação de serviços pode ser alterado, suspenso ou cessar nas seguintes circunstâncias:
 - a) Inadaptação do cliente aos serviços;
 - b) Insatisfação do cliente;
 - c) Inadequação dos serviços às necessidades;
 - d) Alteração dos serviços contratualizados;
 - e) Atualização da mensalidade;
 - f) Mudança de residência;
 - g) Mudança de resposta social;
 - h) Sempre que se verifique comportamentos inadequados do cliente ou seus responsáveis, que venham a revelar incompatibilidade com o normal funcionamento dos serviços, ou pautadas como socialmente não aceites, não possíveis de solucionar através de um bom entendimento entre ambas as partes;
 - i) Por falecimento do cliente;



- j) Incumprimento do Regulamento Interno e/ ou das cláusulas contratuais.
- 5. A intenção de rescisão do contrato por uma das partes contratantes deverá ser comunicada por escrito à outra parte, com a antecedência de 15 dias, ou em caso de falecimento do cliente no dia que o procede.
- 6. O cliente pode suspender o contrato até 6 meses, em situações de internamento hospitalar ou para férias/acompanhamento de familiares. Findo este tempo, caso não seja possível retomar os serviços, o contrato deve ser rescindido.

ARTIGO 19º - ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

1. O Acolhimento diz respeito ao período de adaptação acordado com o cliente e/ou pessoa significativa, não devendo ser um período superior a 30 dias.
2. O acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:
 - a) Apresentação dos colaboradores que vão prestar serviços e acompanhar o cliente;
 - b) Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
 - c) Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
 - d) Realizar o levantamento do material fornecido pelo cliente;
 - e) Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente no processo de adaptação ao Serviço de Apoio Domiciliário;
 - f) Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação dos vários serviços;
 - g) Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alternando-a, sempre que necessário;
 - h) Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, o qual será do conhecimento do cliente e /ou seu representante, e será posteriormente arquivado no seu Processo Individual;
 - i) Se durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação da mesma e procurar superá-los, estabelecendo se oportunos novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade aos intervenientes no contrato de o rescindir.



CAPÍTULO IV - REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 20º - HORÁRIOS E OUTRAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO

1. A resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, funciona todos os dias, das 08:00 às 19:00 horas.
2. Em caso de doença súbita ou acidental do cliente, na presença dos colaboradores da Instituição, e em que pessoa responsável pelo cliente ou seu familiar se encontre ausente, os prestadores devem contactar de imediato os serviços de saúde para que o cliente seja assistido no local ou no estabelecimento de saúde mais próximo, dando de imediato conhecimento ao familiar responsável, o qual, tem o dever de o acompanhar ou na impossibilidade de o fazer de imediato, ir ao seu encontro com brevidade.
3. No caso de falecimento de um cliente, na presença exclusiva dos prestadores do Serviço de Apoio Domiciliário, estes devem informar de imediato o responsável pelo cliente, e na falta deste, informar o técnico responsável pela resposta social, que solicitará a presença do médico assistente ou delegado de saúde. Todos os procedimentos necessários, são da responsabilidade dos familiares.

ARTIGO 21º - CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal, do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas fixas mensais

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantêm-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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para determinação do rendimento do agregado familiar (RAF) considera-se os seguintes rendimentos: trabalho dependente; trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais); pensões (velhice; invalidez; sobrevivência; aposentação; reforma; pensões de alimento; pensões de seguros; prestações sociais); rendimentos prediais e capitais.
4. Consideram-se despesas fixas do agregado familiar as seguintes despesas:
- a) Valor de taxas e impostos necessários á formação do rendimento líquido, designadamente imposto sobre rendimento e da taxa social única;
 - b) Valor de renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Encargos médios mensais com transportes públicos até ao máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Despesas suportadas pelo agregado familiar referente a ascendente ou descendente integrado na resposta social ERPI.
5. O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c), d), e) do ponto 6, tem como limite máximo RMMG (rendimento mínimo mensal garantido).
6. A prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.
7. A recusa ou não apresentação atempada dos documentos necessários e exigidos para efeitos de determinação do escalão a aplicar, determinarão a aplicação da mensalidade máxima fixada para esse ano letivo.
8. No início de cada ano civil, caberá aos Órgãos Diretivos desta Instituição estipular e fixar em lugar visível aos clientes e ou seu representante, o valor da Comparticipação Familiar Mensal Máximo.



9. Na falta de documentação ou dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento a Direção com o Diretor Técnico procurará avaliar a situação financeira do agregado familiar, tendo em conta os sinais de riqueza e presumirá um rendimento que servirá de base para definir a mensalidade.
10. A Direção reserva-se no direito de reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das Comparticipações Familiares Mensais, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

ARTIGO 22º - TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A prestação do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO implica a contratação de **no mínimo dois serviços**, nomeadamente:
 - a) Fornecimento de refeições (1 vez por dia – 7 dias);
 - b) Apoio nas refeições (1 ou mais deslocações por dia);
 - c) Higiene corporal (1 vez por dia - 7 dias);
 - d) Higiene corporal adicional (1 ou mais deslocações por dia);
 - e) Tratamento de roupas (1 vez por semana ou 2 se incluir fins de semana);
 - f) Higiene habitacional (1 vez por semana ou 2 se incluir fins de semana);
 - g) Animação e socialização (4 atividades semanais ou 6 se incluir fim de semana).
2. Todos os outros serviços serão considerados serviços suplementares (Preçário de serviços suplementares - **Tabela II**)
3. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, pelo que quando a percentagem estipulada exceder esse valor o cliente pagará a mensalidade máxima estabelecida pela direção para esse ano civil.



CM

4. A comparticipação familiar – Mensalidade – devida pela utilização de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, conforme tabela seguinte:

Serviços Contratados	% ao rendimento per capita mensal	% com o serviço de refeições
2 Serviços dias úteis + 1 serviço ao fim de semana	40%	45%
2 Serviços dias úteis + 2 serviços ao fim de semana	45%	50%
3 Serviços dias úteis + 1 serviços ao fim de semana	45%	50%
3 Serviços dias úteis + 2 serviços ao fim de semana	50%	55%
3 Serviços dias úteis + 3 serviços ao fim de semana	55%	60%
4 Serviços dias úteis + 1 serviços ao fim de semana	50%	55%
4 Serviços dias úteis + 2 serviços ao fim de semana	55%	60%
4 Serviços dias úteis + 3 ou mais, serviços ao fim de semana	60%	65%
5 Serviços dias úteis + 1 serviços ao fim de semana	55%	60%
5 Serviços dias úteis + 2 serviços ao fim de semana	60%	65%
5 Serviços dias úteis + 3 ou mais serviços ao fim de semana	65%	70%
6 Serviços dias úteis + 1 serviços ao fim de semana	60%	65%
6 Serviços dias úteis + 2 serviços ao fim de semana	65%	70%
6 Serviços dias úteis + 3 serviços ao fim de semana	70%	75%
7 Serviços dias úteis + 4 ou mais serviços ao fim de semana	75%	75%

ARTIGO 23º - REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar é revista:
 - a) Anualmente, no início do ano civil;
 - b) Sempre que ocorram alterações significativas nos rendimentos ou constituição do agregado familiar, os quais terão de ser devidamente justificados;
 - c) Quando ocorram alterações nas opções de cuidados e serviços a prestar.



ARTIGO 24º - PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. As mensalidades devem ser pagas nos últimos 7 dias do mês a que se reporta, salvo motivo justificado.
2. Perante ausências de pagamento iguais ou superiores a sessenta dias, a direção poderá vir a suspender a permanência do cliente até à regularização das mensalidades.
3. Sempre que o cliente se encontre ausente, este ou seu representante, deve comunicar à Instituição com a maior brevidade os factos que imputam a sua ausência.
4. São consideradas ausências justificadas, com direito a desconto na mensalidade, as dadas por motivo de férias, doença ou outro impedimento aceite e comunicado por escrito à Instituição.
 - a) As ausências justificadas quando previsíveis, deverão ser comunicadas com 15 dias de antecedência.
 - b) As que não tenham sido previstas, deverão ser comunicadas com a maior brevidade possível.
5. Efeitos das ausências na mensalidade:
 - a) Por cada 7 dias de faltas justificadas, não interpoladas, no mês, determinam a redução de 20% na mensalidade;
 - b) Quando surjam situações de ausências justificadas, prolongadas por um ou mais meses completos, determinaram a redução de 80% na mensalidade;
 - c) As ausências injustificadas, superiores a um mês completo, determinam a anulação do contrato.

CAPÍTULO V – RECURSOS

ARTIGO 25º - PESSOAL

1. A Instituição é orientada por uma Direção que delega funções no Diretor de Serviços.
2. Para assegurar o seu normal funcionamento, o Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de um quadro de pessoal adequado, em conformidade com a legislação aplicável, o qual se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes.



CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

ARTIGO 26º - DIREITOS E DEVERES DOS CLIENTES

1. São direitos 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) A ser informado das normas e regulamentos vigentes;
 - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e necessidade;
 - f) Ter acesso à ementa semanal;
 - g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
 - h) Ver garantida a confidencialidade dos elementos e informações constantes do seu processo individual, de natureza pessoal ou familiar,
2. São deveres dos clientes:
 - a) Colaborar com a equipa do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
 - b) Manter uma conduta digna e de respeito para os funcionários e dirigentes da Instituição;
 - c) Dispor de material adequado para a execução do serviço;
 - d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades e serviços prestados;
 - e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - f) Informar o pessoal técnico e a Instituição, solicitando reserva de divulgação se assim o entender, de todas as informações sobre as suas condições de saúde e características de que possam envolver riscos para o mesmo ou para os outros;
 - g) Comparecer às reuniões com os órgãos de direção e/ou responsáveis pela resposta social, quando convocado;
 - h) Comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação do serviço;
 - i) Comunicar qualquer alteração do montante do seu rendimento, apresentando o respetivo documento comprovativo,



- j) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretenda suspender ou anular o contrato.
- k) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;

ARTIGO 27º - 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 de apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato de admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato de 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.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos clientes e famílias proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- c) Colaborar com os serviços de Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- d) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- e) Avaliar o nível de satisfação de serviços, nomeadamente com auscultação dos clientes ou seus representantes;
- f) Manter os processos dos clientes atualizados;
- g) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.



ARTIGO 28º - DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL

1. Constituem direitos do pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Exigirem comportamento respeitoso dos clientes e seus familiares;
 - b) Exigirem à entidade patronal a disponibilidade para ida ao médico no mínimo uma vez por ano para obtenção dessa informação médica, documento comprovativo do seu estado sanitário;
 - c) Exigirem à entidade patronal boas condições de trabalho e o respeito pelas normas de higiene, segurança e proteção na saúde;
 - d) Ser-lhe disponibilizado o material e equipamento necessário á prossecução do seu trabalho;
 - e) Ter acesso a cursos de formação que sejam de reconhecido interesse;
 - f) Todos os outros direitos que estejam consignados na lei.

2. Constituem deveres do pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Cumprir o disposto na Convenção Coletiva de Trabalho - CNIS e na Legislação de Trabalho aplicável;
 - b) Respeitar e tratar com urbanidade a Instituição, seus representantes e clientes, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição - Centro Ambiente Para Todos;
 - c) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
 - d) Obedecer aos seus superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, salvo na medida em que as ordens e instituições daqueles contrariem os seus direitos e garantias;
 - e) Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou dos seus clientes;
 - f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados;
 - g) Cumprir e aperfeiçoar as aptidões profissionais, designadamente, participando com interesse nas ações de formação;
 - h) Contribuir para maior eficiência dos Serviços de Apoio Domiciliário da Instituição de modo a assegurar o seu bom funcionamento;
 - i) Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais que tenham surgido durante o trabalho;
 - j) Não pedirem ou incentivarem os clientes e ou seus familiares a lhe darem dinheiro ou qualquer tipo de género;



ARTIGO 29º - NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

1. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao cliente por parte dos colaboradores, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do cliente não são postos em causa neste processo. Depois de analisada a situação o Diretor Técnico, informará a Direção para que seja acionado junto do(s) colaborador(es) os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação.
2. Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus-tratos ao cliente por parte das pessoas que lhe são próximas, os colaboradores devem informar o Diretor Técnico para avaliar a situação em causa, auscultar o cliente e pessoa próxima e de acordo com a situação, informar, formar e apoiar o cliente a superar a situação ou em casos extremos informar a Direção para que se acione os meios legais ao dispor com vista a salvaguardar a integridade segurança do cliente.

ARTIGO 30º - RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria ao funcionário responsável pela sua guarda, sempre que desejado.
2. As eventuais reclamações ou sugestões quanto ao funcionamento da resposta social ou quanto aos atos praticados pelo pessoal técnico e auxiliar deverão ser apresentadas diretamente ao Diretor Técnico, que resolverá os casos que se enquadrem no âmbito das suas competências ou os apresentará superiormente se excederem essa competência ou se, pela sua gravidade, se for entendido ser esse o procedimento adequado.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 31º - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, a novos normativos;
2. Nos termos da legislação em vigor sempre que o Regulamento Interno seja alterado será feita comunicação prévia aos serviços competentes do Instituto da Segurança Social, I.P., com a antecedência 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.



3. O Diretor Técnico da Instituição deverá informar o cliente e/ ou seu representante legal sobre qualquer alteração ao presente Regulamento com a antecedência 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

ARTIGO 32º - INTEGRAÇÃO DAS LACUNAS

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

ARTIGO 33º - ENTRADA EM VIGOR

1. O presente Regulamento Interno revoga o anterior, é composto por 24 páginas, foi sujeito à apreciação dos órgãos diretivos desta Instituição e aprovado em reunião de Direção.

Troviscal, 01 de março de 2023

A Direção

Maria Nantália C. Correia Ferreira
Eduarda Fernanda Dias Pereira
Robaccede de Saes
Sociedade Técnica de Troviscal
Maria da Conceição Martins Grauguez,

CENTRO AMBIENTE PARA TODOS



Instituição Particular de
Solidariedade Social

Rua Prof. José de Oliveira n.º22, 3770-410 Troviscal
Contribuinte: 502 588 985
Telefone: 234 754 503 Fax: 234 754 576