

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

RI 103



ACASO



ACASO

WWW.IPSS-ACASO.ORG

ASSOCIAÇÃO CULTURAL E DE APOIO SOCIAL DE OLHÃO
R1103_v.012

Elaborado: Direção em 21 de Março de 2024 | Aprovado: Assembleia Geral em 26 de Março de 2024

CAPITULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I
Âmbito de Aplicação

A Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão, adiante designada por ACASO, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, criada com alvará de origem do Governo Civil de Faro nº 73, de 18 de Janeiro de 1932 e com Estatutos aprovados em sede de Assembleia Geral. O Serviço de Apoio Domiciliário é parte integrante da ACASO e não tem personalidade jurídica autónoma.

Em 02.12.1998 foi celebrado um Acordo de Cooperação entre o Centro Distrital de Segurança Social de Faro e a Instituição.

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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.

NORMA II
Legislação Aplicável

A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria n.º196-A/2015 de 1 de Julho, atualizada pela Portaria 218-D/2019, de 15 de julho de 2019, na Portaria 38/2013, de 30 de Janeiro, no Decreto-Lei n.º 141/89 de 28 de Abril, no Guião Técnico n.º 7 Serviço de Apoio Domiciliário, editado pela ex-DGAS, aprovado por Despacho do SEIS de 29/11/1996, bem como pelo Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março.

NORMA III
Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV
Princípios, Objetivos, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
 - a. Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
 - b. Interdisciplinaridade;
 - c. Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - d. Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;

- e. Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal, na elaboração de cuidados e serviços;
2. São objetivos deste serviço:
- a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia
 - e. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g. Reforçar as competências e capacidades das famílias/representantes legais e de outros cuidadores.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário poderá, de acordo com a disponibilidade do serviço, assegurar a prestação dos seguintes serviços básicos:
- a. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
 - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c. Fornecimento e apoio na refeição (almoço), respeitando a dieta com prescrição médica;
 - d. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
 - e. Atividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, deslocação a entidades da comunidade.
 - f. Serviço de Teleassistência;
4. O Serviço de Apoio Domiciliário poderá, de acordo com a disponibilidade do serviço, ainda prestar os seguintes serviços complementares:
- a. Formação e sensibilização dos familiares/representantes legais e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b. Apoio psicossocial;
 - c. Confeção de alimentos no domicílio;
 - d. Transporte;
 - e. Cuidados de imagem;
 - f. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
 - g. Realização de Atividades Ocupacionais.

73
9/12

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES**

NORMA V **Crítérios de Admissibilidade**

1. São critérios de admissibilidade neste serviço:
Ser uma pessoa dependente físico e ou psíquico, e que não possa assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, que reside na área geográfica, da sede do Serviço de Apoio Domiciliário.
2. A instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verifiquem as seguintes condições:

- 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;
- d) Sempre que o candidato ou seu representante legal/família tenha perturbado o bom funcionamento de qualquer resposta social ou serviço da instituição.
- e) Sempre que existem fatores que possam comprometer a qualidade do serviço prestada.

73
13
9/12

NORMA VI **Candidatura**

1. Para efeitos de candidatura, o interessado deverá inscrever-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do inscrito, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos devidamente autorizados para o fim que se pretende:
 - 1.1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do interessado e do representante legal, deste último, quando aplicável;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do interessado e do representante legal, deste último quando aplicável;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do interessado e do representante legal, deste último quando aplicável;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o interessado pertença;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do interessado com descritivo da medicação de uso continuado em caso de doença crónica do interessado e do agregado familiar, caso aplicável.
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do interessado e do agregado familiar deste último, quando aplicável;
 - 1.7. Comprovativo das despesas referentes a renda de casa/amortização do banco e de medicação de uso continuado em caso de doença crónica do utente e do agregado familiar, quando aplicável;
 - 1.8. Outra documentação que se considere necessária.
2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 - 2.1. O horário de atendimento encontra-se em documento próprio no local.
3. A inscrição com a entrega dos documentos probatórios pode ser feita nas instalações do Serviço de Apoio Domiciliário ou através da página de internet www.ipss-acaso.org
4. Em situações aplicáveis é solicitada certidão da sentença judicial que determine a representação legal.
5. Em casos excecionais, de admissão urgente, e com aprovação da Equipa Técnica e da Direção, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. A candidatura é válida durante 6 meses, findo este período cabe ao candidato renovar a mesma, mediante contato com a Equipa Técnica, caso contrário a candidatura será anulada e retirada da lista de candidatos.
7. A inscrição será considerada candidatura mediante a entrega de todos os documentos probatórios e do cumprimento dos critérios de admissibilidade.

NORMA VII
CrITÉrios de HierarquizaçŁo

1. SŁo crITÉrios de hierarquizaçŁo:
 - a. InsuficiŁncia de condiçŁes socioeconŁmicas;
 - b. InsuficiŁncia de apoio familiar ou outro apoio;
 - c. Ser encaminhado por outra Resposta Social da InstituiçŁo;
 - d. SituaçŁo de dependŁncia relativa, que pela sua condiçŁo fŁsica ou psŁquica necessitem de acompanhamento;
 - e. Ser residente, no Concelho de OlhŁo, preferencialmente num raio de 7 km a partir da sede do ServiçŁo de Apoio DomiciliŁrio
 - f. Isolamento social;
 - g. DeficiŁncia de condiçŁes habitacionais;
 - h. FrequŁncia de outro familiar no serviçŁo;
 - i. Manifesta vontade do utente em frequentar o serviçŁo;
 - j. Ser sŁcio da InstituiçŁo.
2. O posicionamento na lista de candidatos serŁ definido pela conjugaçŁo dos crITÉrios anteriormente descritos com a atribuiçŁo de ponderaçŁo, que consta em documento prŁprio. Em casos de igualdade de circunstŁncias considera-se para desempate a data da candidatura.

NORMA VIII
AdmissŁo

1. A admissŁo de utentes estŁ sujeita Ł existŁncia de vaga.
2. Caso nŁo haja vaga, o candidato fica inscrito na lista de candidatos.
3. A candidatura Ł analisada pela Equipa TŁcnica da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissŁo e submeter Ł decisŁo da DireçŁo da InstituiçŁo.
4. Ł competente para decidir a admissŁo, de forma exclusiva, a DireçŁo da InstituiçŁo.
5. Da decisŁo serŁ dado conhecimento ao candidato e representante legal no prazo de 2 dias Łteis.
6. Na admissŁo, a Equipa TŁcnica deverŁ entregar o Regulamento Interno e prestar todos os esclarecimentos necessŁrios Ł boa integraçŁo do utente, seus direitos, deveres e normas internas de funcionamento do serviçŁo.
7. ApŁs admissŁo do utente deve ser logo definido o Plano de Cuidados a prestar ao mesmo.

NORMA IX
Acolhimento

1. Os novos utentes sŁo acolhidos pela Equipa TŁcnica e Ł efetivada a admissŁo atravŁs da celebraçŁo do Contrato de PrestaçŁo de ServiçŁos entre o utente/representante legal (caso aplicŁvel) e a DireçŁo da instituiçŁo.
2. ApŁs a admissŁo do utente, este deve passar por uma fase de integraçŁo a qual deve estar sujeita ao seguinte plano:
 - a. ApresentaçŁo da Equipa Cuidadora;
 - b. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensÍlios do domicÍlio a utilizar na prestaçŁo dos cuidados;
 - c. ExplicaçŁo das rotinas, horŁrios e serviçŁos a prestar, mediante o acordado entre o utente e a InstituiçŁo;
 - d. PrestaçŁo de outros esclarecimentos, caso necessŁrio, evidenciando a importŁncia da participaçŁo das pessoas prŁximas do utente.

NORMA X
Processo Individual do Utente

1. A Equipa Técnica deverá organizar processos individuais dos utentes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos utentes, bem como outros elementos relevantes.
2. O Processo Individual de cada utente deverá ser constituído por:
 - a) Identificação e contacto do utente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
3. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

73
9/10

7/17

NORMA XI
Lista de Candidatos

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao candidato que existe lista de candidatos e a posição que ocupa na mesma.
2. A lista de candidatos é atualizada sempre que houver novas candidaturas/vagas existentes.

CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado na Urbanização João Luís Graça, n.º 68, em Olhão e as suas instalações são compostas por um piso R/C.
 - 1.1. O espaço está dividido por áreas dedicadas aos utentes e outras dedicadas ao pessoal, na área dos utentes existe: receção, com cadeiras de espera, 1 sala de reuniões, 1 sala de formação/atividades, e 1 instalação sanitária adaptada para pessoas com mobilidade reduzida.
 - 1.2. As áreas reservadas ao pessoal são: 2 gabinetes técnicos, uma sala de convívio, 1 instalação sanitária com poliban, e uma área dedicada à dispensa e arrumação.
 - 1.3. Acresce a estas instalações a Cozinha e lavandaria localizadas no Centro Social Quinta do Brejo, cujos serviços incluem a resposta social SAD.
2. As instalações SAD estão adaptadas para acolher pessoas com mobilidade reduzida.

NORMA XIII
Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é o seguinte: de segunda a sexta-feira das 8h30 às 13h30 e das 15h30 às 18h00, sábados e feriados das 8h30m às 13h30m.

NORMA XIV
Utilização da Chave da Habitação do Utente

1. Sempre que necessário, o utente e/ou representante legal pode disponibilizar a chave da habitação à Instituição, de modo a assegurar a prestação dos serviços, mediante a assinatura de uma Declaração de Autorização de utilização da chave.
2. A chave deverá ser devolvida imediatamente após a cessação do apoio.

8/17

NORMA XV
Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da Mensalidade é efetuada até ao dia 08 de cada mês a que se reporta a frequência à exceção de situação devidamente justificada e aprovada pela Direção.
2. Caso contrário será aplicada o menor dos dois valores, taxa de 10% da mensalidade ou 20,00€, que será acrescido à faturação do mês seguinte.
3. No mês de admissão o pagamento da mensalidade relativa ao número de dias de frequência será efetuado nos primeiros cinco dias úteis após a admissão.
4. O pagamento da mensalidade pode ser efetuado nos Serviços de Tesouraria existentes no Centro Social Quinta do Brejo, no Centro Social Dr. Ayres Mendonça na Rua das Lavadeiras nº 26, e nas instalações da sede do SAD. O horário de funcionamento encontra-se afixado em documento próprio no local.
5. O pagamento poderá ser efetuado das seguintes modalidades:
 - em dinheiro;
 - em cheque;
 - por transferência bancária;
 - por débito direto.
6. Todos os dados necessários serão facultados pelos serviços administrativos.
7. A mensalidade de cada utente é variável de acordo com o estudo socioeconómico realizado pela Equipa Técnica, de acordo com a sua situação económica e os serviços prestados, de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XVI
Mensalidades

1. A tabela de comparticipação foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. De acordo com o disposto na legislação em vigor, o cálculo da mensalidade é determinado em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar(a).
3. A mensalidade devida pela utilização do serviço de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, conforme tabela abaixo:

73
9/17

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO			
Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)	A mensalidade devida pela utilização do serviço de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem no valor até 75% sobre o rendimento <i>per capita</i> do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, sendo:		
	Número de Serviços	Dias úteis % per capita	Dias úteis + Sábados e Feriados % per capita
	2 Serviços	40%	45%
	3 Serviços	45%	50%
	4 Serviços	50%	55%
	5 Serviços	60%	65%
	6 Serviços	65%	70%
	7 Serviços	70%	75%
	Serviços Prestados: 1. Cuidados de Higiene e Conforto pessoal; 2. Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados; 3. Fornecimento e apoio na refeição (almoço), respeitando as dietas com prescrição médica; 4. Tratamento de roupa do uso pessoal do utente; 5. Atividades de Animação e Socialização (sede do SAD), designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços. 6. Serviço de Teleassistência;* 7. Formação e sensibilização dos familiares/representantes legais e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes; 8. Apoio psicossocial;* 9. Confeção de alimentos no domicílio; 10. Transporte;* 11. Cuidados de imagem;* 12. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;* 13. Realização de Atividades Ocupacionais.* 14. Serviço de Limpeza do domicílio (regular/pontual)*. *Os serviços assinalados são pontuais e terão um custo adicional à mensalidade, e sempre mediante orçamentação e concordância do utente/representante legal.		

9/17

4. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

- Sendo que:
 RC= Rendimento *per capita*
 RAF= Rendimento
 D= Despesas
 n= Número de elementos do agregado familiar

5. RENDIMENTO PER CAPITA MENSAL: Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c. De pensões;
- d. De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais;
- g. De capitais;
- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida),

10/17

5.1.1. Para os 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.

5.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) no ponto 5., pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

5.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos, titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

5.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

5.1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

5.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

5.1.5 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

5.2 Para apuramento do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

6. AGREGADO FAMILIAR

6.1 Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

6.1.1 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, pessoas que se encontrem nas seguintes condições:

- a. Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b. Permanecem na habitação por um curto período de tempo.

6.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

7. DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

7.1 Para efeitos de 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;
- b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

7.2 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 6.1 estabelece a instituição um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que a soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

8. PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS.

8.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

8.2 Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, a instituição pode convencionar um montante de mensalidade até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8.3 A não apresentação dos documentos probatórios das receitas e despesas do agregado familiar do utente até ao máximo de um mês decorrida a admissão do utente, ou após ter sido solicitado pelos serviços para atualização da informação, determina a fixação da comparticipação máxima.

8.4 A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

9. MONTANTE MÁXIMO DA MENSALIDADE

9.1 A mensalidade máxima não deve exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultado das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

9.2 Considera-se custo médio real do utente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social atualizado de acordo com o índice de inflação e o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

10 REDUÇÃO DA MENSALIDADE MENSAL

10.1 Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

10.2 As faltas interpoladas dadas pelo utente não serão motivo para qualquer desconto.

11. REVISÃO DA MENSALIDADE

11.1 As mensalidades, em regra, são objeto de revisão anual, em Junho de cada ano civil após a atualização do custo médio real aprovado em assembleia geral.

11.2 Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da mensalidade de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social designadamente no rendimento *per capita* mensal, pode a instituição proceder à revisão da respetiva comparticipação.

11.3. Em caso de alteração das comparticipações em vigor os utentes serão avisados pelos Serviços Administrativos logo que ocorra a alteração, sendo que a mesma entrará após 30 dias da data de informação.

12. ADMISSÃO E CESSAÇÃO

12.1 No mês de admissão e/ou de saída do utente (falecimento ou integração noutra resposta social) será calculado o valor equivalente aos dias que o mesmo usufruiu do serviço, com base na comparticipação familiar mensal, calculado com base em 30 dias.

12.2.No caso de falta de pagamento por um período de tempo igual ou superior a um mês, a Instituição poderá suspender o apoio prestado, até regularização da dívida, ou mesmo proceder à saída do utente.

12.3.No caso de admissão de um casal ou elementos do mesmo agregado familiar, o cálculo da comparticipação será efetuada exclusivamente com os dados do candidato individual.

NORMA XVII **Refeições**

1. A refeição (almoço) é distribuída entre as 12h30 e as 13h30.
2. Além do regime de alimentação normal, pode ser fornecido ao utente dieta, mediante a sua solicitação ou informação médica.
3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado nas instalações da sede do SAD, em local visível e é entregue uma cópia nos domicílios e/ou por email sempre que solicitado.
4. Caso haja alteração na ementa semanal, serão avisados os utentes logo que seja possível.

NORMA XVIII
Atividades/Serviços Prestados

1. As atividades desenvolvidas no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com o Plano de Ação e Orçamento da instituição, que se encontra afixado em local visível.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário funcionará como apoio do representante legal, nunca o substituindo nem ultrapassando. O representante legal será sempre contactado quando:
 - a) O utente apresentar problemas ao nível da saúde;
 - b) Surgir alterações no quotidiano normal.
3. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio utente, dos cuidadores informais e/ou do representante legal. Em caso de urgência recorre-se aos serviços existentes (centro de saúde e hospital) ou ao serviço de emergência médica 112.
4. Os serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário são acordados na admissão do utente, podendo ser alterados sempre que se justifique, de acordo com a necessidade do utente.
5. O Serviço de Apoio Domiciliário não tem período de férias, encontrando-se excecionalmente encerrado nos dias 1 de Janeiro e 25 de Dezembro.

NORMA XIX
Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e horários de trabalho, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A política de substituição, descrição de funções e responsabilidades dos profissionais integrados na resposta social, encontram-se descritos no Manual de Funções da Instituição, cujo mesmo tem como base o contrato coletivo de trabalho em vigor entre a CNIS e a FNE.

NORMA XX
Direção Técnica/Coordenação

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, com formação académica no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome e formação se encontra afixado em local visível.
2. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO IV
DIREITOS E DEVERES

Encontra-se omissa a regulamentação dos direitos e deveres dos colaboradores, estando a mesma integrada no Código de Ética e de Conduta e no Regulamento Interno Geral da Instituição

73
13
9/12

13/17

NORMA XXI
Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

1. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Serviço de Apoio Domiciliário;
2. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
3. Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos ou raciais;
4. Apresentar reclamação utilizando para tal o Livro de Reclamações existente na Instituição;
5. Usufruir de um ambiente calmo, respeitando os seus usos e costumes;
6. Exigir qualidade nos serviços prestados;
7. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
8. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
9. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis do SAD.

NORMA XXII
Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

1. Respeitar e tratar com lealdade a Direção, os colaboradores da Instituição, companheiros e outras pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno, as normas e disciplinas estabelecidas pela Instituição;
3. Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
4. Colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar a sua situação com o Plano de Cuidados Individualizados;
5. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas, comparticipando eventuais custos, se tal for necessário;
6. Pagar pontualmente a mensalidade fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente;
7. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços;
8. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do utente;
9. Informar a Equipa Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.

NORMA XXIII
Direitos da Entidade Gestora do Serviço

São direitos da entidade gestora do serviço:

1. Exigir lealdade e respeito por parte dos utentes, representantes legais e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXIV
Deveres da Entidade Gestora do Serviço

São deveres da entidade gestora do serviço:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
3. Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
5. Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes;
6. Possuir livro de reclamações.

73
9/12

15/17

NORMA XXV
Bens dos Utentes

A Instituição não se responsabiliza pela perda ou danos de objetos de valor do utente.

NORMA XXVI
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

É admitida a interrupção temporária de cuidados por motivos imputáveis ao utente em caso de doença, hospitalização, ausência do domicílio (permanência temporária em casa de familiares), pelo tempo necessário, não perdendo a vaga desde que o utente ou representante legal comunique esse facto ao Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário logo que tenha conhecimento da situação que provoque a interrupção de cuidados, conforme previsto no n.º 10.1 da norma XVI.

NORMA XXVII
Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado, contrato de prestação de serviços com o utente ou, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

NORMA XXVIII
Cessação da Prestação de Serviços pelo Utente

1. A cessação da prestação de serviços por iniciativa do utente pode ocorrer por desistência ou por morte do utente.
2. Em caso de desistência dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário, o utente ou representante legal deverá comunicar esse facto, em documento próprio, à Direção Técnica do SAD com 15 dias de antecedência, salvo quando o utente é integrado noutra resposta social da instituição. Neste caso deve a comunicação ser efetuada assim que possível.
3. Caso o utente/representante legal não comunique a desistência com a devida antecedência será cobrado a totalidade da mensalidade.

4. Em caso de saída do utente (ou por falecimento ou integrado noutra resposta social) será calculado o valor equivalente aos dias que o mesmo usufruiu do serviço, com base na mensalidade mensal, calculado com base em 30 dias.

NORMA XXIX
Cessação da Prestação de Serviços por parte da Instituição

- Os utentes ficam sujeitos a suspensão ou cancelamento da vaga quando se verifique violação grave ou reiterada das regras constantes do presente regulamento e/ou outras normas em vigor no serviço, nomeadamente em situações de:
 - Manifestação de sintomas de doença mental ou outra que perturbe o funcionamento do Centro;
 - Comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a boa imagem da Instituição;
 - O não pagamento da mensalidade por um período igual ou superior a 2 meses.
- A decisão de suspender ou resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção, após prévia audição do utente e/ou responsável pelo mesmo, devendo ser-lhes notificada.

16/17

NORMA XXX
Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado de acordo com o horário da sede do serviço SAD.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI
Alterações ao Regulamento

- O presente regulamento será revisto sempre que se considere necessário.
- Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar e contratualizar os utentes e/ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que estes assiste.
- Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXII
Situações Omissas

As situações omissas ou eventuais lacunas neste regulamento interno, serão alvo de interpretação e decisão por parte da Direção, tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

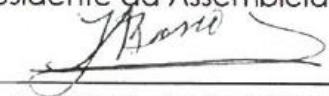
NORMA XXXIII
Entrada em Vigor

O presente Regulamento revoga todos os anteriores e entra em vigor no dia 1 de Julho de 2024.

Visto e aprovado em Assembleia Geral de dia 26 de março de 2024

17/17

O Presidente da Assembleia Geral



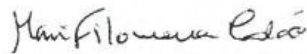
José Alberto Florêncio Barros

O 1º Secretário



Benedita Custódio

O 2º Secretário



Maria Filomena Calão

