

8

1

**REGULAMENTO INTERNO DA RESPOSTA SOCIAL DE  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**NORMA I**

**Âmbito de Aplicação**

1. O Conselho de Moradores da Borda do Campo, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos com os seus estatutos aprovados, sob o registo n.º 45/93, de fl. 130 v.º fl. 131 do livro n.º 5 das Associações de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 16/04/2013.

2. A sede da Instituição está localizada na Rua 19 de Setembro, n.º 12, Lugar de Calvino, Borda do Campo, Freguesia do Paião, Concelho da Figueira da Foz e Distrito de Coimbra com o Telefone 233941205, E-mail: cmbc@mail.telepac.pt, Contribuinte 500925860.

3. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma “Resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporariamente ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as actividades da vida diária”.

4. O Serviço de Apoio Domiciliário é dirigido por uma Diretora Técnica e por uma Técnica Superior de Serviço Social, responsáveis pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento, bem como das instruções e orientações da Direção do Conselho de Moradores da Borda do Campo.

5. Qualquer reclamação poderá ser dirigida à Diretora Técnica e à Técnica de Serviço Social ou à Direção da Instituição.

Este Regulamento Interno rege-se pelas seguintes normas.

**NORMA II**

**Legislação Aplicável**

Esta Instituição prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado na Circular n.º 4 de 16 de Dezembro de 2014, pelo Guião Técnico n.º 7 da Direcção-Geral da Acção Social, pelo Despacho Normativo n.º 75/92 e pela Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro.

**NORMA III**

**Objectivos da Resposta Social**

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias;
2. Contribuir para retardar ou evitar a Institucionalização;
3. Assegurar aos indivíduos e famílias a satisfação de necessidades básicas;
4. Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
5. Assegurar as necessidades básicas de alimentação, higiene e conforto;
6. Colaborar na prestação de cuidados de saúde.

**NORMA IV**

**Objectivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação activa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais;

**NORMA V**

**Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. Para a realização dos referidos objectivos, aos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário serão prestados os seguintes serviços:

- 1.1. Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições;
  - 1.2. Prestação de cuidados de higiene, conforto e imagem;
  - 1.3. Tratamento de roupas, quando associado a outro serviço;
  - 1.4. Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
2. Quando solicitados poderão ainda ser prestados os seguintes serviços:
- 2.1. Apoio aos Clientes durante as Refeições (em situações de grande necessidade);
  - 2.2. Apoio em deslocações e aquisições de bens no exterior;
  - 2.3. Acompanhamento aos serviços de saúde;
  - 2.4. Animação/Ocupação.
3. Os clientes do Serviço de Apoio Domiciliário, podem ainda usufruir de outros serviços, que não estão incluídos na mensalidade como aquisição de fraldas e medicação.

**CAPÍTULO II**

**PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

**NORMA VI**

**Condições de Admissão**

1. São condições de admissão nesta Instituição:

- 1.1. Residir ou ser natural da área de abrangência da mesma;
  - 1.2. Ter idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos podendo, no entanto, serem admitidas pessoas de outros grupos etários sempre que se justifique;
  - 1.3. Não sofrer de doença que prejudique o normal funcionamento da Instituição;
  - 1.4. Manifestar vontade em ser admitido;
  - 1.5. Conhecer, aceitar e cumprir todas as normas internas desta Instituição.
2. Não podem ser admitidos em Serviço de Apoio Domiciliário as pessoas ou famílias:
- 2.1. Que necessitando de cuidados nas vinte e quatro horas, não tenham quem os assegurem nos períodos em que o pessoal não esteja presente;

## NORMA VII

### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1.1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.2. Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;

1.4. Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;

1.5. Declaração Médica que ateste que o Cliente não sofre de doenças impeditivas de frequentar a resposta social e /ou outras graves;

1.6. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;

1.7. Cópia dos comprovativos dos rendimentos (Pensões, Pensões do Estrangeiro, Rendas, Vencimentos ou outros Rendimentos, que usufruam regularmente).

1.8. Declaração assinada pelo cliente em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;

1.9. O cliente será inquirido sobre outros bens ou valores próprios, que proporcionem rendimentos

2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 9:30h às 17:30h.

3. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no Escritório à Directora Técnica ou à Técnica de Serviço Social.

4. Em caso de admissão urgente, 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.

## NORMA VIII

### **CrITÉrios de AdmissÃO**

1. São critérios de prioridade na selecção dos clientes:

1.1. O Idoso em situação económico-financeira precária;

1.2. Ser Cliente de outra resposta social;

1.3. O Idoso cuja família esteja ausente ou com indisponibilidade em assegurar os cuidados necessários;

1.4. O Idoso que se encontre em situação de conflito familiar, marginalização, exclusão, isolamento ou risco social;

1.5. O Idoso residir na área geográfica da resposta social.

## NORMA IX

### **AdmissÃO**

1. A Admissão de Clientes é feita por decisão da Direção após entrevista com a Directora Técnica em colaboração com a Técnica de Serviço Social e o preenchimento de uma ficha individual de inscrição;

2. É competente para decidir a Presidente da Direção desta Instituição;

3. Da decisão, será dado conhecimento ao cliente no prazo máximo de 8 dias.

## NORMA X

### **Acolhimento dos Novos Clientes**

1. Após decisão favorável sobre a admissão do utente/cliente é estabelecido um Contrato de Prestação de Serviços.

2. É constituído um Processo Individual para cada utente/cliente, ao qual é atribuído um número sequencial que o acompanhará ao longo de todo o percurso institucional.

3. Com a finalidade de avaliar de forma mais aprofundada as necessidades e expectativas do utente/cliente e/ou pessoa (s) próxima (s) face aos serviços a prestar é efectuada, na residência do próprio, uma Entrevista de Avaliação Diagnóstica.

4. Numa seguinte etapa procede-se ao programa de acolhimento inicial respeitante ao período de adaptação do utente/cliente e a uma posterior avaliação.

## NORMA XI

### **Processo Individual do Cliente**

1. O Processo Individual do Utente/Cliente é constituído por um conjunto de documentos que se inicia com a Ficha de Inscrição. Fazem parte do integrante do mesmo:

1.1. Ficha de Inscrição;

1.2. Contrato de Prestação de Serviços;

1.3. Elementos de identificação pessoal e contacto do utente/cliente;

1.4. Elementos sobre a situação social e financeira do agregado familiar;

1.5. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;

1.6. Identificação e contacto do médico assistente;

1.7. Processo de saúde;

1.8. Programação dos cuidados e serviços;

1.9. Dados facultados pelo utente/cliente no processo de candidatura;

1.10. Identificação e contactos da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente/cliente (familiar, representante legal, ou outro) em caso de emergência/necessidade;



**CAPÍTULO III**  
**INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

**NORMA XIII**

**Instalações**

- 1.O Conselho de Moradores da Borda do Campo é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos com os seus estatutos aprovados, sob o registo n.º 45/93, de fl. 130 v.º fl. 131 do livro n.º 5 das Associações de Solidariedade Social.
- 2.A sede da Instituição está localizada na Rua 19 de Setembro, n.º 12, Lugar de Calvino, Borda do Campo, Freguesia da Borda do Campo e Concelho da Figueira da Foz.
- 3.As áreas que constituem as instalações são as seguintes:
- 3.1.Hall de entrada dando acesso aos outros compartimentos da Instituição;
  - 3.2.Escritórios da Diretora Técnica e da Técnica de Serviço Social;
  - 3.3.Secretaria;
  - 3.4.Instalações Sanitárias destinadas aos idosos;
  - 3.5.Instalações Sanitárias para deficientes;
  - 3.6.Instalações Sanitárias destinadas a todos os colaboradores;
  - 3.7.Gabinetes de Enfermagem;
  - 3.8.Sala de Convívio destinadas aos idosos, onde normalmente podem ver televisão, ler, jogar às cartas e fazer trabalhos manuais;
  - 3.9.Refeitório destinado aos idosos;
  - 3.10.Cozinha onde são confeccionadas as refeições das crianças Creche, Educação Pré-Escolar e A.T.L., dos funcionários, dos idosos do Centro de Dia e também dos idosos que são apoiados nos domicílios;
  - 3.11.Refeitório destinado aos colaboradores;
  - 3.12.Bar composto por um balcão e uma sala ampla, com televisão, jogos de matraquilhos e snooker;
  - 3.13.Salão polivalente composto por um palco e um grande espaço amplo destinada à assistência. É aqui que se realizam as grandes festas da Instituição. (Natal, Carnaval, Páscoa, Fim de Ano Lectivo, Aniversário da Instituição, etc.), e ainda para festas da colectividade;
  - 3.14.Espaço Exterior, constituído por zonas de sol e zonas de sombra estando ainda dividido em duas áreas. Parque infantil e um complexo desportivo composto por um campo polidesportivo de 22x44m destinado à prática de todos os jogos, balneários e bancadas, e ainda um chapinheiro de 5x10m e uma piscina coberta de recreio de 20x11,5m com rampa de acesso, para deficientes, com água aquecida onde as crianças, idosos e público em geral aprende e pratica natação diariamente.

1.11.Identificação do(s) profissional(ais) de saúde que acompanham o utente/cliente;

1.12.Informação médica (dieta, medicação, alergias e outros);

1.13.Ficha de Avaliação Diagnóstica;

1.14.Resultado do Programa de Acolhimento inicial;

1.15.Plano Individual;

1.16.Relatório(s) de monitorização e avaliação da implementação do Plano Individual;

1.17.Registos da prestação dos serviços e participação nas actividades;

1.18.Registos das ocorrências;

1.19.Registos de entrada e saídas da casa do utente/cliente;

1.20.Registos de reclamações;

1.21.Registos da cessação da relação contratual, com a indicação da data e motivo da cessação.

2.O Processo Individual do Utente/Cliente é arquivado na Instituição em local próprio e acessível à Direcção Técnica, Serviços Administrativos e Serviços Médicos, em condições que garantem a sua privacidade e a confidencialidade.

3.O utente/cliente e/ou o seu representante legal têm conhecimento da informação constante no processo individual sempre que solicitado.

**NORMA XII**

**Listas de Espera**

1.Os utentes/clientes que satisfazem as condições de selecção e priorização, mas para os quais não existe vaga, ficarão em lista de espera e serão devidamente informados da posição que ocupam na lista supramencionada. A sua inscrição respeitará a pontuação obtida na avaliação dos critérios de selecção e priorização.

2.Como critérios de priorização tem-se em conta a situação social do candidato e/ou a antiguidade da inscrição.

3.O utente/cliente será informado da sua posição na mencionada lista, e sempre que solicitado será informado do lugar que ocupa na referida lista de espera.

4.O utente/cliente será retirado da lista de espera, quando o próprio, ou a pessoa responsável, informar a Instituição que não está interessada na sua inscrição/manutenção na mesma. Perante esta situação a Instituição arquivará o processo.

## NORMA XIV

### **Horários de Funcionamento**

1.O Serviço de Apoio Domiciliário do Conselho de Moradores da Borda do Campo, funciona 365/366 dias por ano das 8:00 às 18:30 horas, aí incluídos Sábados, Domingos e Feriados

## NORMA XV

### **Pagamento da Mensalidade**

1. A mensalidade paga pelo Cliente, devida pela prestação dos serviços, bem como os encargos e despesas realizadas e naquela não incluídas, será paga por inteiro, contra recibo (valor correspondente a 1 mês) até ao dia 10 do próprio mês, na Secretaria da Instituição.

## NORMA XVI

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

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

2.A comparticipação Familiar devida pela utilização dos serviços de Serviço de Apoio Domiciliário, poderá variar entre os 40% e 75%, dependendo do tipo e do número de serviços solicitados:

- 2.1. Dois serviços de segunda a sexta = 40%;
- 2.2. Dois serviços de segunda a sexta, sábados, domingos e feriados = 45%;
- 2.3. Três serviços de segunda a sexta = 50%;
- 2.4. Três serviços de segunda a sexta, sábados, domingos e feriados = 55%;
- 2.5. Quatro serviços de segunda a sexta = 60%;
- 2.6. Quatro serviços de segunda a sexta, sábados, domingos e feriados = 65%;
- 2.7. Cinco serviços de segunda a sexta = 70%;
- 2.8. Todos os serviços de segunda a sexta, sábados, domingos e feriados =

75%.

3.Sempre que se verifique comprovada necessidade por parte do Cliente de usufruir de serviços acrescidos àqueles enunciados no n.º 1, será celebrado acordo escrito entre a Instituição e o Cliente e/ou seus familiares no sentido de satisfazer as respectivas necessidades de apoio social;

4.O disposto nos números anteriores pode ser afastado por acordo de ambas as partes, ou declaração para efeitos de envolvimento da família do cliente na responsabilidade pelo pagamento da comparticipação ou para efeitos de fixação de critérios diferentes de cálculo da mesma ou de cumprimento do seu pagamento;

5.A comparticipação familiar máxima é calculada nos termos das presentes normas, e não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado no equipamento ou serviços que utiliza;

6.As comparticipações serão atualizadas no início de cada ano civil, tendo sempre em conta o coeficiente de inflação e os rendimentos do cliente, sem prejuízo da revisão devida pela alteração anormal ou imprevisível das circunstâncias que determinam a sua fixação.

7.De acordo com o disposto na Circular n.º 4 do DGAS (Direcção Geral da Acção Social), de 16 de Dezembro de 2014 da Direcção Geral da Acção Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

8.No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

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

8.2.O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente, no limite máximo de 12 vezes o Salário Mínimo Nacional;

8.3. Despesas de transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;

8.4. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

9.Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) a d) do número anterior, não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida;

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

11. Em caso de ausência do cliente pelo período de um mês, o cliente pagará o valor referente a metade da mensalidade.

12. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos;

13.Quando o cliente falecer na primeira quinzena do mês será cobrado o valor de metade da mensalidade. Caso o cliente faleça na segunda quinzena do mês será cobrado o valor total da mensalidade.

14.A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade;

15.Os clientes e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor, os rendimentos recebidos e as respectivas despesas mensais fixas;

16.A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;

17.Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, serão feitas as diligências necessárias que se considerem mais adequadas ao esclarecimento das situações, podendo a Instituição determinar a comparticipação familiar de acordo com os rendimentos presumidos;

18.As falsas declarações sem prejuízo do direito de resolução do contrato por parte da Instituição, implicam a suspensão do acolhimento do cliente no Serviço de Apoio Domiciliário, até ao efectivo pagamento de todas as quantias que este dever;

19.As comparticipações serão atualizadas no início de cada ano civil, tendo sempre em conta o coeficiente de inflação e os rendimentos do Cliente, sem prejuízo da revisão devida pela alteração anormal ou imprevisível das circunstâncias que determinam a sua fixação.

#### **NORMA XVII**

##### **Agregado Familiar**

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:

1.1.Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

1.2.Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;

1.3.Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

1.4.Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

1.5.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.

2.Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

2.1.Tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

2.2.Permançam na habitação por um curto período de tempo.

3.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.

#### **NORMA XVIII**

##### **Rendimentos do Agregado Familiar**

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

1.1.Do trabalho dependente;

1.2.Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;

1.3.De Pensões;

1.4.De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

1.5.Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

1.6.Prediais;

1.7.De capitais;

1.8.Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2.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.

3.Consideram-se rendimentos para efeitos do ponto 1.3., as 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.

4.Considera-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º 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.

4.1. 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 o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respectiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

4.2.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 da Retribuição Mínima Mensal

Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

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

6. 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.

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

### **NORMA XIX**

#### **Prova dos Rendimentos e das despesas fixas**

1. A Prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respectiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, podem a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima;

3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efectuada mediante a apresentação dos respectivos documentos comprovativos.

### **NORMA XX**

#### **Montante máximo da comparticipação familiar**

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

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

### **NORMA XXI**

#### **Refeições**

1. Horários de refeição: Pequeno-almoço entre as 9:00h e as 10:30h; Almoço entre as 12:30h e as 14:30h (incluindo o percurso); Lanche entre as 16:30h e 17:30h.

2. Os casos de regime de alimentação especial terão que ser solicitados pelo cliente ou pelo seu representante legal, mediante declaração médica.

3. Relativamente à distribuição das refeições, estas são preservadas e armazenadas em recipientes próprios para o efeito, nomeadamente marmitas isotérmicas, que têm em conta a manutenção da temperatura ideal para o seu consumo.

4. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado no placard da Instituição para que os clientes tenham conhecimento da mesma, embora por vezes possa estar sujeito a alterações.

### **NORMA XXII**

#### **Atividades/Serviços Prestados**

As atividades desenvolvidas no SAD estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano, que se encontra afixado em local visível.

### **NORMA XXIII**

#### **Convívios, Passeios ou Deslocações**

1. Os Clientes têm ao seu dispor um Plano de Atividades de Animação Anual, de acordo com os seus gostos e preferências e poderão participar desde que seja possível e não tenham nenhum impedimento a nível de saúde.

2. O Plano de Atividades encontra-se afixado no placar da Instituição e poderá ser consultado pelo cliente sempre que este desejar.

3. Sempre que o cliente participar em actividades no exterior, será acompanhado por um ou mais colaboradores da Instituição e caso ocorra alguma situação de emergência, será de imediato comunicado à família e tomadas as diligências necessárias para resolver a situação.

4. Os clientes terão que andar em grupo, não podendo em caso algum andarem isolados, caso isto aconteça por sua iniciativa, este será responsável pelas consequências dos seus actos.

5. Quando o Cliente não pretender participar nas atividades desenvolvidas pela Instituição, deve comunicar à pessoa responsável pelas actividades, para que esta possa registar no seu processo.

6. Quando os familiares do Cliente não pretenderem que este participe nas atividades desenvolvidas pela Instituição, devem comunicar à pessoa responsável pelas actividades, para que esta possa registar no seu processo.

## NORMA XXIV

### **Programa de prevenção de negligência, abusos e maus-tratos**

1.A Instituição tem em conta um programa de prevenção de negligência e pretende assegurar o despiste de suspeitas de ocorrência de situações de negligência, abusos e maus-tratos sempre que se verifiquem.

2.Sempre que hajam suspeitas de situações de negligência, abusos e maus-tratos ao cliente por parte dos colaboradores, devem ser feitas todas as diligências por parte da Direção no sentido de apurar a verdade, garantindo sempre que os direitos dos clientes não sejam postos em causa. Caso se verifiquem as suspeitas, serão accionados os mecanismos de sanção previstos de acordo com a lei.

3.Sempre que hajam suspeitas de situações de negligência, abusos e maus-tratos ao cliente por parte de pessoas próximas ou familiares do cliente, os colaboradores devem informar os responsáveis da Instituição e caso se verifique a veracidade da situação, serão accionados os meios legais, com vista a salvaguardar sempre a integridade e segurança do cliente.

## NORMA XXV

### **Quadro de Pessoal**

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

2.O conteúdo funcional dos recursos humanos afectos à resposta social encontra-se em anexo.

## NORMA XXVI

### **Direção Técnica**

A Direcção Técnica desta Instituição prestadora de serviços compete a um Técnico, nos termos do artigo 8º da Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### NORMA XXVII

#### **Direitos dos Clientes**

1.Constituem direitos dos clientes:

- 1.1.A serem tratados com respeito por parte dos colaboradores em serviço;
- 1.2.A reclamarem junto da Direção, por qualquer acto ou omissão que os tenha lesado física ou moralmente;
- 1.3.A serem auxiliados, quer na locomoção, quer na tomada das refeições quando se comprove que não o podem fazer autonomamente;
- 1.4.A dieta especial quando o seu estado de saúde assim o exija;
- 1.5.Prestação de primeiros socorros e encaminhamento hospitalar;
- 1.6.Ver respeitada a sua intimidade e privacidade.

### NORMA XXVIII

#### **Deveres dos Clientes**

1.São deveres dos clientes:

- 1.1.Conhecer as regras de utilização de bens e serviços da Instituição;
  - 1.2.Observar o cumprimento das regras expressas no Regulamento Interno;
  - 1.3.A pagar mensalmente os seus encargos assumidos para com a Instituição;
  - 1.4.A tratarem com respeito as colaboradoras em serviço, bem como os elementos da Direção;
  - 1.5.A respeitarem o cumprimento dos horários estabelecidos;
  - 1.6.A praticarem a sua higiene diária, devendo solicitá-la quando por motivos de saúde o não possam fazer;
  - 1.7.Avisar a Instituição de qualquer alteração pretendida ao serviço prestado.
- 2.No caso de violação dos deveres fixados, no presente regulamento, o Director Técnico advertirá o Cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento e informar da sanção que pode incorrer.
- 3.Consideram-se faltas ou infracções do Regulamento nomeadamente as seguintes:
- 3.1.A alteração das normas de convivência e de respeito mútuo que resultem de situações intoleráveis;
  - 3.2.Inadequada utilização das instalações;
  - 3.3.Indevida ausência por falta de prévia comunicação;
  - 3.4.Participação em actos de desordem ou indisciplina;
  - 3.5.Falta ou demora do pagamento das mensalidades, desde que injustificadas;
  - 3.6.Utilização de utensílios não autorizados;

- 3.7.Modificação das instalações;
- 3.8.Falsear ou ocultar declarações que por lei sejam exigidas;
- 3.9.Obtenção indevida de objectos, quer da Instituição, quer dos Clientes;
- 3.10.Participação em desordens ou agressões, físicas ou morais, aos colaboradores em serviço, membros da Direção ou aos próprios clientes.
- 4.Todos os clientes do SAD devem ser cooperantes e tolerantes na utilização dos bens e serviços da Instituição.
- 5.Não é permitida qualquer discussão, desavença ou mal-entendido entre os clientes ou colaboradores, sob pena de repreensão ou outra atitude a tomar pela Direção de acordo com os estatutos da Instituição.
- 6.As sanções serão definidas caso a caso pela Direção após abertura e análise de processo de inquérito.
- 7.A Instituição reserva-se o direito de suspender ou fazer cessar por resolução, o contrato de acolhimento sempre que o cliente, grave ou repetidamente viole as regras constantes do presente regulamento, particularmente quando ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos e/ou relacionamento com terceiros ou imagem da Instituição.
- 8.A decisão de suspensão ou resolução:
- 8.1.É da competência da Direção, sob proposta da Directora Técnica do SAD após audição do cliente, e sendo o caso de um dos membros do agregado familiar;
- 8.2.Será notificada como cliente e dela dado conhecimento ao familiar ouvido nos termos da alínea anterior;
- 8.3.Produz efeitos a partir da data em que o cliente seja ou deva considerar-se notificado.

#### **NORMA XXIX**

##### **Direitos da Instituição**

- 1.Constituem direitos da Instituição:
- 1.1.Os Clientes e Colaboradores devem zelar pelas instalações e equipamento que estão ao seu dispor;
- 1.2.Ser cuidada e preservada pelos seus utilizadores;
- 1.3.Ser respeitada como Instituição de Utilidade Pública;
- 1.4.Receber mensalmente os serviços prestados aos Clientes.

#### **NORMA XXX**

##### **Deveres da Instituição**

1. São deveres da Instituição:
- 1.1.Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do cliente;
- 1.2.Proporcionar o acompanhamento adequado;
- 1.3.Manter um quadro de pessoal adequado à resposta social ;

- 1.4.Possibilitar formação adequada aos seus colaboradores;
- 1.5.Cumprir as regras expressas no Regulamento Interno;
- 1.6.Tratar com respeito o pessoal em serviço e os Clientes;
- 1.7.Ter as suas instalações devidamente limpas e de acordo com os parâmetros legais;
- 1.8.Procurar criar actividades, acções e motivos que proporcionem aos clientes diversão, bem-estar, etc.
- 1.9.Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados;
- 1.10.Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

#### **NORMA XXXI**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes**

Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utilizador, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados.

#### **NORMA XXXII**

##### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente**

Se o utente pretender suspender os serviços prestados deverá o mesmo, ou a pessoa responsável, comunicar à Instituição, através do preenchimento de um formulário para o efeito.

#### **NORMA XXXIII**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

- 1.O Serviço de Apoio Domiciliário tem por base e decorre de um contrato de prestação de serviços que vigorará, salvo disposição escrita em contrário a partir da data de admissão do cliente;
- 2.As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o cliente, seus familiares e responsáveis devem expressamente aderir na íntegra;
- 3.Para o efeito, depois de lhes ser fornecido um exemplar do regulamento e de lhes ser explicado verbalmente o seu conteúdo, devem assinar um documento comprovativo de celebração do contrato, com emissão de declaração sobre o conhecimento e aceitação das respectivas normas;

4.As partes podem fazer cessar o contrato de acolhimento quando nisso expressamente acordam, estipulando a data a partir da qual a revogação produz efeitos e, sendo o caso, dos direitos e obrigações decorrentes para as partes, da cessação.

5.Independentemente de justa causa por incumprimento contratual, o cliente pode, a todo o tempo e por sua iniciativa, pôr termo ao contrato por declaração escrita dirigida à Instituição, com antecedência mínima de 30 dias.

#### **NORMA XXXIV**

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

Será considerada a cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente quando:

- 1.O utente/cliente cessar o Serviço de Apoio Domiciliário, por iniciativa própria, devendo este informar o Diretor Técnico, Técnica de Serviço Social ou a Direção, de preferência por escrito, da razão dessa desistência;
- 2.Por óbito do utente/cliente;
- 3.O utente/cliente que por qualquer motivo imputável a si próprio, desistir do Serviço de Apoio Domiciliário, não poderá voltar a ser admitido, salvo em casos excepcionais a analisar pela Direção.

#### **NORMA XXXV**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria, à Diretora Técnica ou à Técnica de Serviço Social, sempre que desejado.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXVI**

##### **Alterações ao Regulamento**

1.Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2.Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

#### **NORMA XXXVII**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

#### **NORMA XXXVIII**

##### **Disposições Complementares**

- 1.O presente regulamento entra em vigor na data da sua afixação nas instalações de suporte ao SAD, é aplicado a todos os clientes acolhidos ou a acolher e substitui para todos os efeitos as normas actualmente em vigor.
- 2.Este regulamento rege a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário do Conselho de Moradores da Borda do Campo.
- 3.Qualquer situação que não esteja prevista pelo presente regulamento ou nos Estatutos da Instituição será decidida pela Direção da mesma.

#### **NORMA XXXIX**

##### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento foi aprovado por unanimidade e entra em vigor imediatamente após a votação, conforme consta da Ata n.º 601, de 09/03/2026, podendo o mesmo ser alterado a qualquer momento, apenas por despacho da Segurança Social ou alteração de condições expressas pela Direção.

A Direção

