

Capítulo I – Disposições Gerais

Norma 1- Âmbito de Aplicação

O **Centro Social de Brito**, com sede na rua das Escolas Primárias, nº 21, 4805-020 - Brito, concelho de Guimarães, com os números de telefone 253572267 / 253572414, fax número 253570773, e-mail: centrosocialbrito@gmail.com e com o contribuinte número 504266640, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, registada na Direcção Geral de Segurança Social com o n.º 64/98, a fls. 79/79, do Livro Associações de Solidariedade Social. No âmbito das suas finalidades e objetivos estatutários a instituição tem acordo de cooperação celebrado desde Outubro de 1999 para a resposta social **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**, que se rege pelas seguintes normas:

Norma 2- Legislação Aplicável

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 temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da via diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria nº 196-A 2015 de 2 de julho que estabelece as regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria nº 38/2013, de 30 Janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei nº 33/2014, de 4 março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordados em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Os estatutos que regem o Centro Social de Brito estão disponíveis para consulta na Instituição.

Norma 3 – 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 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.
2. Constituem **objetivos** do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
 - e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
 - f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;

- g) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;

Norma 4 – Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes **cuidados e serviços**:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
 - d) Higiene Habitacional (pequenas limpezas no domicílio);
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente: animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros, pagamento de serviços;
 - f) Serviço de teleassistência;
 - g) Cedência de ajudas técnicas;
 - h) Apoio Psicossocial;
 - i) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;

Capítulo II – Processo de Admissão de Clientes

Norma 5 – Condições de admissão

São condições de admissão neste Serviço de Apoio Domiciliário estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da Normas 3.

Norma 6 – Processo de Candidatura e Renovação

1. Para efeito de candidatura e admissão dos clientes deverá ser preenchida a Ficha de Inscrição Idosos, que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega e cópia dos seguintes documentos para organização dos processos individuais:

- Uma fotografia, tipo passe (atual);
- BI e NIF ou Cartão do Cidadão do cliente;
- Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde do cliente;
- Número de identificação da Segurança Social da Criança (NISS);
- Relatório médico que descreva o estado de saúde do cliente indicação terapêutica;
- Recibo atualizado da pensão/reforma;
- Declaração de IRS;
- Despesas com a saúde (doença crónica);
- Despesas com a habitação (renda/empréstimo bancário);
- Despesas com transporte público (passe);
- BI da pessoa significativa;
- NIF da pessoa significativa;

2. A falta de entrega dos documentos necessários ao cálculo da comparticipação familiar, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
3. Em caso de dúvida poderão ser solicitados outros documentos comprovativos;
4. As Renovações das inscrições devem ser efetuadas em formulário próprio, anualmente, durante o mês de Maio;

5. O candidato só será admitido depois de entregar os documentos necessários, e aceitar por escrito (através da assinatura de um contrato), os termos deste Regulamento Interno, bem como os valores da comparticipação mensal;
6. As falsas declarações podem implicar a exclusão do candidato ou a anulação da inscrição do cliente;
7. Caso se verifique mensalidades em atraso não será renovada a inscrição.

Norma 7 – Critérios de Prioridade na Admissão

Os candidatos serão seleccionados na sequência de uma análise que se baseia nos seguintes critérios e respetiva ponderação:

	Ponderação
<input type="radio"/> Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar cuidados básicos	6.5
<input type="radio"/> Idoso em situação de risco	57.5
<input type="radio"/> Incapacidade ou dependência física	6
<input type="radio"/> Idoso em situação de isolamento geográfico ou social	5.5
<input type="radio"/> Baixos recursos económicos	5
<input type="radio"/> Vontade expressa do cliente	4.5
<input type="radio"/> Frequência de outras respostas sociais do CSB	4
<input type="radio"/> Idoso com parentes a frequentar o CSB	3
<input type="radio"/> Morador na área de ação do CSB	3.5
<input type="radio"/> Sinalização efetuada pela Segurança Social	2.5
<input type="radio"/> Outra Situação. Qual:	2

Norma 8 – Admissão

1. Recebido o pedido de **admissão**, o mesmo é analisado pela Diretora Técnica, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento;
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção;
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou pessoa significativa no prazo de 30 dias pessoalmente, por carta, telefone ou correio eletrónico;
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Diretora Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato de admissão é devido o pagamento da 1ª mensalidade;
7. Os clientes que reúnam condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou pessoa significativa, através de carta, telefone, correio eletrónico ou pessoalmente.

Norma 9 – Contrato de Prestação de Serviços

1. Após a decisão da admissão será lavrado um **contrato de prestação de serviços** celebrado entre o cliente (Pessoa Significativa) e a instituição;

2. Todos os contratos são elaborados em duplicado, ficando um exemplar na posse da instituição e outro exemplar na posse do cliente;
3. Sempre que haja alterações ao contratualizado é elaborado uma adenda ao Contrato de Prestação de Serviços.

Norma 10 – Acolhimento de Novos Clientes

1. No caso de admissão do cliente, a este e/ou à pessoa significativa são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira;
2. O período de adaptação do cliente previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Cliente;
- 4) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma 11 – Processo Individual do Cliente

1. Do processo individual do cliente consta:
 - a) Identificação do cliente;
 - b) Data de admissão;
 - c) Identificação e contacto da pessoa significativa;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Plano Individual (PI);
 - h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Rescisão do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. O Centro Social de Brito manterá confidenciais os registos de informação sobre os seus clientes. As imagens e trabalhos dos clientes podem ser utilizados nos placards e publicações (incluindo revistas e páginas da internet, nomeadamente no site, no facebook ou no youtube) da instituição, a não ser que nos seja comunicado pelos próprios ou pelas pessoas significativas que não autorizam o seu uso, em qualquer circunstância.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Capítulo III – Regras de Funcionamento

Norma 12 – Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona das 7.30h às 17.00h durante a semana, e aos fins-de-semana e feriados das 7.30h às 13.00h.
2. Encerra a 25 de Dezembro e 1 de Janeiro;

Norma 13 – Cálculo do Rendimento

1. O cálculo do rendimento do cliente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:
$$RC = RA / 12 - D$$

Sendo que:

RC= Rendimento mensal do cliente
RA= Rendimentos globais do cliente (anual ou anualizado)
D= Despesas mensais fixas
2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do cliente (RC), consideram-se os **seguintes rendimentos**:
 - a) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - b) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - c) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;
 - d) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - e) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
3. Para efeito 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, designadamente do imposto sobre o rendimento;
 - b) As despesas com saúde na aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - c) Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem os itens acima, não podendo esse limite ser inferior ao montante da remuneração mínima nacional.

Norma 14 – Tabela de Comparticipações

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

Nº de Serviços	Dias úteis	Dias úteis + Fins-de-semana
2	40%	60%
3	45%	65%
4	50%	75%
5	50%	75%
6	50%	75%

2. À despesa referida em b) do n.º 3 da norma 13 é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
3. Quanto à prova dos rendimentos do cliente:
 - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e comprovativos de reforma;
4. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos ou falta de entrega dos documentos probatórios, é livre a definição do montante da comparticipação do cliente;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos;

Norma 15 – Revisão da Comparticipação Familiar

1. As comparticipações familiares são revistas anualmente no mês de Maio, ou sempre que ocorram alterações nas opções de cuidados e serviços a prestar;
2. Não serão aceites revisões de mensalidades durante o resto do ano, exceto em casos de extrema necessidade;
3. Os clientes e/ou pessoas significativas comprometem-se a apresentar nos serviços administrativos do Centro Social de Brito, até 30 de Abril de cada ano civil, os documentos comprovativos dos rendimentos do cliente, que sejam adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal;
4. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

Norma 16 – Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, na receção da Instituição entre as 7h00 e as 19h00;
2. Perante ausência de pagamento superior a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do cliente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

Norma 17 – Ausências

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceder 15 dias seguidos. Perante situações de ausência prolongada, superior a 30 dias, a redução será de 50%;

Capítulo IV – Da prestação dos cuidados e serviço

Norma 18 – Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: uma refeição principal e o lanche;



2. A ementa semanal, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes desta resposta social é de fácil acesso a todos;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são e cumprimento obrigatório;

Norma 19 – Cuidados de Higiene

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
2. Sempre que se verificar necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;
3. A equipa poderá ainda colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

Norma 20 – Tratamento da Roupa de Uso Pessoal do Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e cada de banho, exclusivas do cliente;
2. Para o tratamento da roupa, esta é recolhida à semana, pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço. O tratamento das roupas de uso pessoal, da cama e casa de banho é assegurado pela Instituição;
3. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas, para melhor identificação.

Norma 21 – Atividades de Animação Sociocultural, Lúdico-Recreativas e Ocupacionais

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais constam do Plano de Atividades de Desenvolvimento Pessoal (PADP). Os colaboradores comunicam as atividades aos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário;
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção Técnica;
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes e/ou pessoas significativas;
5. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
6. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades desportivas, culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da Instituição.

Norma 22 – Apoio no Desempenho das Atividades de Vida Diária

No sentido de promover a autonomia os clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas atividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual.

Norma 23 – Cuidados de Enfermagem e Acesso a Cuidados de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente.

Norma 24 – Administração de Fármacos

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares se necessário.

Norma 25 – Produtos de Apoio à Funcionalidade e Autonomia

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas e outros) o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este



tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o cliente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

Norma 26 – Outras Atividades/Serviços Prestados

- Apoio Psicossocial
- Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio,
- Serviço de Teleassistência
- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes

Capítulo V – Recursos

Norma 27 – Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor. Existe também o Manual de Funções onde se pode consultar os requisitos, as responsabilidades, as competências e a política de substituição de cada função existente na Instituição.

Norma 28 – Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste Serviço de Apoio ao Domicílio compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por um elemento da equipa técnica ao serviço ou por um elemento da Direção.

Capítulo VI – Direitos e Deveres

Norma 29 – Direitos e Deveres dos Clientes

1. São Direitos dos Clientes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas e psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- j) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.
- k) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou á colaboradora responsável pela prestação de cuidados;

2. São Deveres dos Clientes:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio ao Domicílio na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os colaboradores e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

Norma 30 – Direitos e Deveres das Pessoas Significativas

1. São direitos das pessoas significativas:

- a) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- b) Participar em algumas das atividades promovidas pelo Centro Social de Brito.

2. São Deveres das Pessoas Significativas:

- a) Apoiar os idosos e a equipa de colaboradores;
- b) Acompanhar os idosos aos serviços de saúde;
- c) Participar ativamente nas atividades do Centro;
- d) Respeitar o idoso na sua maneira de ser e estar;
- e) Contribuir mensalmente com a participação estabelecida, caso o idoso não o possa fazer.

Norma 31 – Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. São Direitos dos Colaboradores:

- a) Receber pontualmente a retribuição mensal;
- b) Ter boas condições físicas e morais para desempenhar o seu trabalho;
- c) Não descer na categoria profissional, nem diminuir o seu vencimento mensal;
- d) Ser tratado com dignidade e em igualdade de circunstância com os demais;
- e) Ter autonomia técnica de acordo com as suas funções e categoria profissional;
- f) Ter a formação profissional adequada ao exercício das suas funções;
- g) Obter as informações indispensáveis para melhor desempenhar as funções que lhe estão atribuídas;
- h) Ser respeitado e incentivado como pessoa e como profissional;
- i) Manter o posto de trabalho e o local de trabalho nas condições do Contrato Coletivo;
- j) Ter um horário de trabalho, férias e licenças de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho;
- k) Usar as horas suplementares registadas no Banco de Horas para faltas que precise de efetuar após autorização superior;
- l) Ter a progressão na carreira profissional de acordo com o Contrato Coletivo de Trabalho.

São deveres dos colaboradores:

- a) Respeitar os clientes, assegurando o seu bem-estar e adequado atendimento;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade patronal, os seus superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em contacto com a Instituição;

Norma 32 – 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) Todos os meses e até ao dia 10, exigir à pessoa significativa o respetivo pagamento da mensalidade;
- c) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou pessoas significativas no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) 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 proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b) Tratar e respeitar o funcionário como seu colaborador, pagando-lhe uma retribuição justa e adequada ao seu trabalho;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos clientes;
- h) Manter os processos dos clientes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

Norma 33 – Cessação da Prestação de Serviços

1. O cliente pode ser excluído do Serviço de Apoio Domiciliário, nas seguintes situações:

- a) Falta de pagamento tempestivo e completo da mensalidade;
- b) Falsas declarações sobre o seu estado de saúde ou rendimentos;
- c) Constantes perturbações do normal funcionamento do SAD;
- d) Violência física ou moral sobre a colaboradora;
- e) Outro tipo de comportamento ou atitude que inviabilize a sua permanência.

Norma 34 – Cessação da Prestação e Serviços por Facto não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do cliente;
2. Por denúncia, o cliente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços. A readmissão só será possível mediante novo processo de admissão.



Capítulo VII – Disposições Finais

Norma 35 – Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se considere oportuno e sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Idosos, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente e / ou pessoa significativa, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao cliente ou pessoa significativa no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 36 – Aspetos de Ordem Geral

1. O desrespeito pelas normas deste Regulamento poderá levar à suspensão do contrato celebrado com o cliente ou com a pessoa significativa;
2. Sempre que o cliente revele comportamento que de algum modo prejudique a tranquilidade, o património, o bom funcionamento ou o bem-estar necessários num estabelecimento desta natureza, dará origem aos seguintes procedimentos, conforme a gravidade e reincidência: 1) ressarcimento das perdas ou danos patrimoniais; 2) advertência simples; 3) advertência por escrito; 4) suspensão temporária; 5) denúncia do contrato. A aplicação ou levantamento das sanções disciplinares são da competência da Direção;
3. A Instituição dispõe de um Manual de Atuação em Situações de Maus-tratos a Pessoas Idosas onde consta entre outros aspetos, a forma de atuação. Ficará na incumbência de alertar as entidades necessárias sempre que seja detetada uma situação de negligência ou maus-tratos aos idosos;
4. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica da Instituição sempre que solicitado, pelo cliente e/ou pessoa significativa. Existe também uma caixa onde se podem colocar sugestões em impresso próprio disponibilizado para o efeito.
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação / os normativos em vigor sobre a matéria;
6. O presente regulamento interno entra em vigor em a partir de Setembro de 2016.

A Direção:
