



**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA ILHA  
OBRA SOCIAL DA SAGRADA FAMÍLIA**

Edição 01  
Rev. 02

## **Centro Social Paroquial da Ilha Obra Social da Sagrada Família**



# **REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**



## CAPITULO I

### ENQUADRAMENTO, OBJECTIVOS, ÂMBITO E SERVIÇOS

#### **Artigo 1º** **Enquadramento geral**

O Centro Social Paroquial da Ilha – OBRA SOCIAL DA SAGRADA FAMILIA é uma Instituição Particular de Solidariedade Social de matriz cristã, canonicamente erecta, que tem nomeadamente por objectivo apoiar e proteger pessoas idosas ou em situação de dependência, sob a inscrição n.º 10/1996, folha 90 e 90 verso no livro n.º 5 e fls 44 verso do livro n.º 9 das fundações de solidariedade social, em 06/07/2020.

#### **Artigo 2º** **Enquadramento específico**

Para realização do enunciado objectivo, o Centro Social dispõe de um Serviço de Apoio Domiciliário a que, sem prejuízo das disposições legais aplicáveis. O presente regulamento de uso e funcionamento se reporta. O Serviço de Apoio Domiciliário desenvolve a sua atividade integrado na estrutura não residencial sediada na Rua da Pré Primária, 2 3105-095 Ilha PBL, abreviadamente designado por SAD.

#### **Artigo 3º** **Missão**

Contribuir para o desenvolvimento da pessoa na sua dimensão humana, social, cultural, espiritual e religiosa, promovendo serviços que visem responder às necessidades sentidas por pessoas em situação de doença ou dependência, respectivas famílias e cuidadores.

#### **Artigo 4º** **Valores**

São valores fundamentais desta instituição, a solidariedade, não discriminação, respeito pela dignidade humana, inclusão, eficiência e sustentabilidade, qualidade, parcerias, responsabilidade e confidencialidade.



**Artigo 5º  
Âmbito pessoal**

1. O SAD acolhe pessoas maiores de 65 anos que sejam autónomas;
2. Excecionalmente e sempre em situações específicas o SAD pode acolher pessoas com idade inferior ao estabelecido no número anterior ou especificamente com patologias associadas a saúde mental e/ou demências.

**Artigo 6º  
Capacidade**

1. O cliente é a pessoa que é admitida no Serviço de Apoio Domiciliário.
2. O SAD tem capacidade para acolher 80 utentes.
3. O SAD tem acordo de cooperação com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria para 72 utentes.

**Artigo 7º  
Serviços e actividades**

1. Nos termos expressos no presente regulamento asseguram-se a prestação dos seguintes serviços de 2.ª a 6.ª:
  - a) Refeição, nomeadamente, almoço;
  - b) Convívio/ocupação;
  - c) Cuidados de higiene/cuidados de imagem e conforto pessoal;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Higiene Habitacional;
  - f) Suplemento alimentar para a noite, fins-de-semana e feriados;
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços complementares, tais como:
  - a) Preparação do Pequeno-almoço;
  - b) Gestão, preparação e administração de fármacos, quando prescritos;
  - c) Ajudas Técnicas;
  - d) Serviços ao Sábado, domingo e Feriados civis;
  - e) Fornecimento de alimentação para o domingo;
  - f) Aluguer de equipamentos
  - g) Serviços a prestar ao domingo: higiene pessoal 1x ao dia, entrega e administração de alimentação, (entrega de almoço e suplemento alimentar e administração apenas do almoço).
3. Os serviços são prestados de segunda a sexta-feira, sábados, domingos e feriados civis, excepto os enunciados no número 2º, deste artigo, que se regem pelas normas do serviço de apoio ao domicílio.



4. Os serviços no número 1º estão abrangidos pelo acordo de cooperação com a Segurança Social, os serviços no número 2º não estão abrangidos pelo acordo de cooperação com a Segurança Social.

### **Artigo 8º**

#### **Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário**

1. Os serviços prestados e as atividades desenvolvidas pelo SAD visam, em especial:
  - a. Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
  - b. Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas;
  - c. Assegurar um atendimento individual e personalizado;
  - d. Promover a autonomia individual e contribuir para a estabilização ou retardamento do processo de envelhecimento ou de dependência;
  - e. Potenciar a integração social dos utentes, criando condições que permitam preservar, enriquecer ou restabelecer os respetivos relacionamentos pessoais, sejam no âmbito familiar ou de vizinhança, sejam de natureza intergeracional com o intuito de evitar o isolamento;
  - f. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
  - g. Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde;
  - h. Contribuir para a participação e continuidade do processo de aprendizagem ao longo da vida;
  - i. Prevenir e despistar qualquer inadaptação;
  - j. Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade e autonomia.

## **CAPITULO II ADMISSÃO**

### **Artigo 9º**

#### **Condições de prioridade na admissão**

1. São condições de prioridade na admissão:
  - a. O grau de vulnerabilidade pessoal, económica e social do candidato;
  - b. A frequência de qualquer outro equipamento social da Instituição;
  - c. A naturalidade ou residência na União de Freguesias Guia, Ilha e Mata Mourisca;
  - d. O isolamento social;
  - e. A impossibilidade de a família prestar os cuidados necessários ao idoso durante o dia;
  - f. A disfuncionalidade do agregado familiar;
  - g. Situação de violência, abandono ou maus tratos;
  - h. Outras prioridades definidas pela Direção;

Critérios de priorização na admissão de utentes a prestar serviços ao domingo:



- 1.º - Ausência Total de família;
- 2.º - Indisponibilidade ou inadaptabilidade da família(justificada), ao grau de dependência do utente;
- 3.º - Agravamento acentuado do grau de dependência dos utentes;

A admissão é feita de acordo com a conjugação de vários critérios.

A enumeração apresentada não significa ordem de prioridade.

### **Artigo 10º Pedido de admissão**

1. O pedido de admissão concretiza-se pelo preenchimento de uma ficha de identificação e da ficha de avaliação inicial de requisitos.
2. O documento a que se refere, do número anterior será acompanhado de cópia dos seguintes documentos identificativos:
  - a. Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
  - b. Cartão de identificação fiscal;
  - c. Cartão de beneficiário da Segurança Social;
  - d. Cartão de utente do SNS ou de outros subsistemas de saúde em que o candidato se integre;
3. Os documentos referenciados nas alíneas b), c) e d) do número anterior serão substituídos por cópia do cartão de cidadão se o candidato dele for titular.
4. Será ainda apresentado:
  - a. Documentação de natureza fiscal, adequada e credível, sobre a situação patrimonial, rendimentos e despesas mensais fixas do candidato e do agregado familiar;
  - b. Declaração assinada pelo utente ou maior acompanhado em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, assim que possível, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Artigo 11º Procedimentos**



1. No ato do preenchimento da ficha de identificação e da avaliação inicial de requisitos é comunicado ao cliente/maior acompanhado a admissibilidade ou não.
2. Comunicada a admissibilidade do utente, promover-se-á uma entrevista com o utente/maior acompanhado, a fim de:
  - a. Apresentar o regulamento interno;
  - b. Apresentar o manual de acolhimento;
  - c. Celebrar o contrato de prestação de serviços;
  - d. Preenchimento dos restantes documentos que fazem parte do processo individual: identificação e contacto do familiar ou maior acompanhado, identificação de outros familiares;
3. O maior acompanhado é aquela pessoa que, para todos os efeitos, é responsável pelo cliente em tudo o que a ele se refere e que não seja da competência do Centro Social, pelo cumprimento das obrigações do contrato de prestação de serviços e por assinar o termo de responsabilidade.
4. Deverá ainda apresentar relatório médico relativo à situação clínica do candidato, contendo, nomeadamente, a indicação da prescrição terapêutica farmacológica instituída à data do pedido, bem como declaração certificativa da inexistência de doença infecto-contagiosa ou de quadro clínico, seja qual for a sua natureza, incompatível com a normal vivência no SAD.
5. A decisão de admissão é da competência exclusiva da Direção do Centro Social, após proposta da Equipa Técnica.
6. A Direção é a entidade responsável pela gestão do Serviço de Apoio Domiciliário.
7. Não serão admitidas as pessoas que:
  - a. Apresentem sinais de agressividade suscetíveis de pôr em causa a segurança dos outros utentes.
  - b. Tenham necessidade de cuidados especiais e que não se enquadrem nas respostas do Serviço de Apoio Domiciliário, por inadequação de recursos humanos ou técnicos;
  - c. Apresentem sinais de doença impeditiva.
8. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor/Coordenador Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

### **Artigo 12º**

#### **Processo individual do cliente**

1. O SAD promove a organização do processo individual de cada cliente onde consta:
  - a. Identificação do cliente;
  - b. Data de admissão;
  - c. Identificação do médico assistente;
  - d. Identificação da situação social;
  - e. Identificação e contacto do maior acompanhado ou dos familiares;
  - f. Contrato de prestação de serviços;
  - g. Ficha de acolhimento inicial;



- h. Declaração em como o cliente /maior acompanhado recebeu uma cópia do Regulamento Interno;
  - i. Plano individual de cuidados (PIC), documento onde conste as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração;
  - j. Avaliação e revisão do PIC;
  - k. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - l. O montante da comparticipação familiar bem como outras despesas e a identificação dos responsáveis pelo respetivo pagamento;
  - m. Gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, recorrendo ao procedimento identificado no;
  - n. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização quando aplicável.
2. No caso de o cliente por qualquer motivo, não puder assinar, os documentos serão assinados pelo seu maior acompanhado como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de maior acompanhado.
3. O registo de ocorrências, períodos de ausência e situações anómalas é feito em impresso próprio pelas colaboradoras, sendo posteriormente registado no processo individual, assim como a tomada das diligências necessárias.

### **Artigo 13º** **Processo de saúde**

O processo de saúde é da responsabilidade dos cuidados de saúde primários da área de residência do utente.

### **Artigo 14º** **Confidencialidade**

1. Durante a vigência e após a cessação do contrato de prestação de serviços, o SAD obriga-se a manter a confidencialidade de todos os documentos, dados e informações que lhe sejam fornecidos pelo cliente, pelo seu maior acompanhado, ou pelos familiares, não podendo extrair cópias, divulgá-los ou comunicar a terceiros, exceto para cumprimento de obrigações legais.
2. Para efeitos do número anterior, são considerados exceção todo o pessoal médico e de enfermagem e outros profissionais cujos serviços se revelem necessários para garantir o cumprimento das obrigações do SAD, decorrentes da celebração do contrato.

### **Artigo 15º** **Acolhimento**



1. No ato de admissão é explicado e entregue ao cliente /maior acompanhado o manual de acolhimento onde conste:
  - 1.1. Apresentação da Instituição;
  - 1.2. Missão, Visão e Valores;
  - 1.3. Objectivos Gerais e Específicos de cada Valência;
  - 1.4. Capacidade/ Serviços;
  - 1.5. Organograma;
  - 1.6. Contactos;
  - 1.7. Processo de Admissão;
  - 1.8. Serviços de Apoio e Assistência;
  - 1.9. Alimentação;
  - 1.10. Cuidados de Higiene e Conforto;
  - 1.12. Tratamento de Roupas;
  - 1.13 Limpeza Habitacional;
  - 1.14. Serviço de Animação;
  - 1.15 Serviço de Apoio Domiciliário Fim-de-semana e Feriados;
  - 1.16. Apoio em Situações de Emergência;
  - 1.17 Serviços Administrativos/Secretaria;
  - 1.18 Horários;
2. O período de adaptação do utente é de 30 dias, durante este período de tempo é implementado o programa de acolhimento que passa por:
  - 2.1. Apresentação da equipa e colaboradores;
  - 2.2. Participação no plano de atividades de animação;
  - 2.3. Informar sobre a forma e a quem deve apresentar as sugestões e reclamações;
  - 2.4. Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno.
3. Findo o período acima referido e o utente não se integre será promovida uma reunião com o utente, familiar ou maior acompanhado a fim de se avaliar o programa de acolhimento, as razões da não integração e procurar superá-las. Se a inadaptação persistir é motivo de justa causa para a rescisão do contrato.

### **CAPITULO III FUNCIONAMENTO**

#### ***Artigo 16º Quadro de Pessoal***

1. O quadro de pessoal da Obra Social da Sagrada Família encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (Direção Técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

#### ***DIRECÇÃO TÉCNICA***



- Organiza, gere e mantém sempre atualizado o processo individual e o plano individual de cuidados do utente;
- Assegura o bem-estar dos utentes de uma forma geral;
- Recebe e esclarece as famílias dos utentes e faz visitas domiciliárias;
- É responsável pela implementação do Plano de Formação, planos de trabalho e pela organização das equipas do SAD;
- Faz recrutamento e seleção de colaboradores;
- Manutenção dos contratos de trabalho;
- Elaboração e publicação de anúncios de ofertas de emprego;
- Introdução do colaborador no softgold, atribuição de tag e cartão de identificação;
- Faz a gestão de horários no softgold;
- Verifica e valida os registos no sistema softgold das colaborados da Resposta Social de SAD e Serviço de Lavandaria;
- Preenchimento da tabela de salários, em conjunto com a contabilista;
- Recebimento de baixas médicas e justificações de ausências ao serviço;
- É responsável pelo acolhimento, integração e monitorização do tempo experimental de novos colaboradores;
- Promove uma boa política de relacionamento junto de todos os colaboradores ajudando na gestão de conflitos;

#### **No âmbito do Serviço Social:**

- Atendimento e acolhimento do cliente e seus familiares;
- Estudar a situação sócio - económica e familiar dos candidatos à admissão, recorrendo à visita domiciliária;
- Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos;
- Proceder à apresentação dos clientes, com vista a facilitar a sua integração;
- Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente, fazendo parte do mesmo, para além do já referido, toda a documentação de carácter confidencial. Apenas o pessoal técnico deverá ter acesso a este ficheiro;
- Fomentar e reforçar as relações entre os clientes, os amigos e a comunidade em geral;
- Tomar conhecimento da saída (ausência) dos clientes.

#### **No âmbito da Animação/ Ocupação:**

- Auxiliar na elaboração do plano anual de atividades, com a colaboração do animador sócio cultural e dos próprios clientes;



A Direção Técnica Do SAD compete a um técnico nos termos do Despacho normativo n.º 75/92 de 23 de Abril e Portaria nº 196/A de 2015 de 1 de Julho, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado no quadro da secretaria.

- É nomeada pela Direção;
- Verifica e supervisiona o cumprimento do Regulamento Interno da Resposta Social de SAD e assegura o bom funcionamento da Resposta Social de SAD;
- Planeia a utilização mais conveniente dos recursos materiais, financeiros e humanos que estão afetos à Resposta Social de SAD;
- Propõe a elaboração de candidaturas a programas que possam ser uma mais-valia para a instituição;
- Submissão de candidaturas ao IEFP e respetivo acompanhamento;
- Recrutamento e seleção de colaboradores para a Resposta Social de SAD e Serviço de Lavandaria;
- Preenchimento da ficha de admissão, recolha de documentação para elaboração do contrato de trabalho para a Resposta Social de SAD e de Lavandaria;
- Comunicar a admissão de novos colaboradores para a Resposta Social de SAD e de Serviço de Lavandaria ao gabinete de contabilidade;
- Elaboração do Plano Anual de Formação dos colaboradores da Resposta Social de SAD e de Serviço de Lavandaria;
- É responsável pela implementação, controlo e por fazer cumprir as normas de Medicina, Higiene e Segurança no Trabalho para a Resposta Social de SAD e de Serviço de Lavandaria;
- Recebe e dá encaminhamento, a qualquer tipo de reclamação e a todas as comunicações relativas à Resposta Social de SAD e de Serviço de Lavandaria;
- Acompanha o funcionamento da Resposta Social de SAD e de Serviço de Lavandaria, fazendo os horários e escalas de serviço, faltas das colaboradoras, elabora e faz cumprir o mapa de férias das respetivas colaboradoras que lhe estão afetas na Resposta Social de SAD e de Serviço de Lavandaria;
- Analisa e leva à aprovação da Direção todos os contratos de prestação de serviços afetos à Resposta Social de SAD;
- Comunica aos colaboradores da Resposta Social de SAD e aos de Serviço de Lavandaria as decisões/informações tomadas pela Direção;
- É responsável pela manutenção da frota que está afeta à Resposta Social de SAD reportando à Direção da Instituição todas as necessidades e ocorrências;
- Exerce as suas funções em estreita colaboração com a Direção da Instituição;
- Inscreve e propõe a admissão de clientes à Direção da Instituição;
- Propõe dentro das suas competências técnicas, a participação familiar para aprovação Direção da Instituição;



- Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas instituições, sobretudo a nível do concelho;
- Fomentar a participação dos clientes em todas as atividades.

### **CONTABILIDADE**

#### **1. Utentes**

2. Validação de faturas automático
3. Acompanhamento dos recebimentos de clientes
4. Emissão e análise de mapas de reporting
5. Contacto a clientes (email, telefone) para garantir uma boa cobrança

#### **6. Fornecedores**

7. Gestão e registo de faturas de fornecedores
8. Emissão de pagamentos a fornecedores no Homebanking
9. Emissão e análise de mapas de controlo interno de fornecedores

#### **10. Tesouraria**

11. Acompanhamento e análise dos saldos bancários em mapa de tesouraria
12. Controlo dos recebimentos de utentes / pagamento a fornecedores
13. Preparação e atualização regular do mapa de tesouraria previsional

#### **14. Recursos humanos**

15. Pagamento de vencimentos
16. Comunicação dos Acidentes de trabalho
17. Finalização do ficheiro para processamento salarial
18. Diuturnidades
19. Envio de informação para faturação da Medicina no Trabalho (se aplicável)

### **NUTRICIONISTA**

1. Recebe fornecedores e analisa tabelas de preços em documentos próprios;
2. Pesquisa e analise de novos fornecedores, parcerias, na ótica de redução de custos;
3. Elabora, ordena e prepara os documentos relativos às encomendas;
4. Realização das encomendas e compras;
5. Cuida da arrumação das mercadorias ou produtos nas áreas de armazenamento;
6. Procede à distribuição das mercadorias ou produtos pelos diversos setores de utilização;
7. Fornece mercadorias ou produtos mediante requisição;



8. Faz o controlo de todo o economato e stocks (farmácia da instituição, dispensa da cozinha, equipamento de uso individual dos colaboradores, produtos de limpeza e descartáveis);
9. Verifica se as encomendas entregues estão de acordo com a fatura e verifica a qualidade dos produtos;
10. Reporta aos fornecedores as inconformidades verificadas;
11. Analisa gastos e ajuda a evitar desperdícios;
12. Ajuda a definir as quantidades de produtos;
13. Elabora ementas e dietas alimentares;
14. É responsável por fazer cumprir as normas de HACCP;
15. Controla possíveis desvios;
16. Colabora na realização de inventários;
17. Entrega de fardamento e EPI's aos colaboradores e registo individualizado da entrega;

### **ANIMADORA SÓCIO CULTURAL**

1. Elabora o Plano Anual de Atividades em colaboração com o (a) Diretor(a) Técnico(a) e os clientes;
2. Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da Instituição;
3. Acompanhar e procurar desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação.
4. Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre diversas instituições, sobretudo a nível do concelho;
5. Fomentar a participação dos Clientes em todas as atividades.
6. Fazer o registo de avaliação de cada atividade em colaboração com o diretor técnico e o relatório de avaliação do plano anual de atividades.

### **COZINHEIRA**

1. Preparar, temperar e confeccionar os alimentos destinados às refeições, no mais absoluto respeito pelos princípios da qualidade, salubridade e higiene;
2. Colaborar na elaboração da ementa;
3. Receber os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação;
4. Orientar as suas auxiliares na preparação dos alimentos dentro dos princípios estabelecidos anteriormente;



**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DA ILHA  
OBRA SOCIAL DA SAGRADA FAMÍLIA**

Po Fernando R.

Roche D.R.A.

Edição 01  
Rev. 02

5. Proceder ao planeamento do seu serviço e do restante pessoal da cozinha, para que as refeições estejam prontas no horário previsto;
6. Manter o Diretor(a) Técnico(a) informado(a) sobre a existência de excedentes alimentares, a fim de que possa proceder-se ao seu aproveitamento e planear-se a dosagem adequada;
7. Colaborar com as auxiliares da cozinha no tocante à lavagem da louça, arrumação e higiene das instalações e equipamento de cozinha.

**AJUDANTE DE COZINHA**

1. Trabalhar sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas;
2. Limpar e cortar legumes, carnes, peixe ou outros alimentos;
3. Preparar guarnições para os pratos;
4. Executar e colaborar nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção;
5. Colaborar no serviço de refeitório;
6. Substituir o cozinheiro nas suas faltas e impedimentos;
7. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

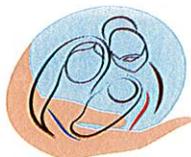
**AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS**

1. Proceder à limpeza e arrumação das instalações, assegurar o transporte de alimentos e outros artigos;
2. Serve e apoia as refeições;
3. Lavar, engomar e arranjar a roupa de forma a assegurar as necessidades diárias;
4. Desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra;
5. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário.

**AJUDANTE DE AÇÃO DIRETA**

Trabalhar diretamente com idosos, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes funções:

1. Receber os Clientes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços;
2. Proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;



3. Assegurar a alimentação regular dos utilizadores;
4. Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
5. Prestar cuidados de higiene e conforto aos utilizadores e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas;
6. Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utilizadores, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria;
7. Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto;
8. Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
9. Conduzir, se habilitado, viaturas da instituição;
10. Promove o fortalecimento da auto-estima através do desenvolvimento de competências que estimulem a iniciativa e a realização pessoal;
11. Desenvolver competências técnicas e hábitos de trabalho que permitam a responsabilização e autonomia no desempenho de funções.
12. Presta apoio a outros serviços do estabelecimento sempre que seja necessário ainda que não compreendidas na definição da sua categoria profissional.

#### **ESTAGIÁRIO(A)**

1. Adquirir conhecimento prático das funções profissionais, possibilitando um contacto empírico com matérias teóricas;
2. Aplicar, aprofundar e fundamentar métodos e técnicas adquiridas ao longo da sua formação e adequá-las à prática profissional;
3. Desenvolver questões Éticas e Deontológicas em meio Institucional no decorrer da sua prática profissional.

#### **VOLUNTÁRIO(A)**

1. Desenvolver atividades propostas e próprias do funcionamento da organização;
2. Participar em programas de formação para melhorar o desempenho da sua prestação.

#### **Artigo 17º Direitos dos Utentes**



1. Os clientes têm direito:
  - a. A usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do SAD.
  - b. À prestação dos serviços contratualizados.
  - c. À preservação da sua imagem.
  - d. À integridade física e de personalidade.
  - e. Ao respeito pelo seu percurso de vida.
  - f. À privacidade e à reserva da sua vida privada.
  - g. À liberdade religiosa, de movimentos, de expressão e de escolha.
  - h. A ter uma vida social, afetiva e sexual.
  - i. Ao respeito pela sua autonomia na gestão do seu património.
  - j. À participação e convívio familiar e comunitário.
  - k. À informação ao que lhe diga respeito e também acerca do plano de atividades, ementa semanal, ao regulamento e normas de funcionamento do Serviço de Apoio ao Domicílio
  - l. Apresentar reclamações e sugestões.
  - m. Ser ouvido e exercer o direito de defesa nos assuntos que lhe dizem respeito.

### **Artigo 18º**

#### ***Deveres dos utentes/família/maior acompanhado***

1. Os utentes têm o dever de:
  - a. Evitar comportamentos que possam prejudicar o normal funcionamento dos serviços;
  - b. Pautar as suas atitudes de forma a proporcionar um bom ambiente no SAD numa relação cordial com os demais utentes;
  - c. Cumprir as orientações e regras estabelecidas para o SAD, tanto na higiene pessoal como na higiene habitacional;
  - d. Obedecer às prescrições e recomendações médicas;
  - e. Serem cuidadosos na utilização dos bens do SAD, particularmente naqueles que lhe são confiados e nos de uso comum;
  - f. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores do SAD e os dirigentes da Instituição;
  - h. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - i. Colaborar nas atividades e muito especialmente apresentando sugestões;
  - j. Apresentar sugestões que julguem convenientes, de modo a otimizar os serviços e o bem-estar comum;
  - k. Pagar, pontualmente, a mensalidade e todos os serviços ou consumos efetuadas que não estejam neles incluídos;
  - L. Cumprir e dar a cumprir aos familiares o presente regulamento;
  - m. Cumprir os horários estabelecidos.



- n. Colaborar com a equipa do Centro de Dia, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado.
2. Os familiares e/ou maior acompanhados devem:
- Comparecer nas instalações do Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família, sempre que seja solicitado;
  - Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição e os colaboradores;
  - Colaborar com o Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  - Não exigir dos colaboradores afetos à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito da respetiva competências;
  - Respeitar as regras constantes do presente regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à prestação dos mesmos ou saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
  - Acatar e cumprir com as orientações da equipa técnica.

**Artigo 919**  
**Direitos da Instituição**

- Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
- À coresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
- Ao princípio da autonomia assente na identidade própria inspirada num quadro axiológico.
- A um Estado que aceita, apoia e valoriza o contributo da Instituição na efetivação dos direitos sociais do cidadão.
- Ser tratada com respeito pelo clientes /família/maior acompanhado.
- Ver cumprido o que foi acordado no ato de admissão.
- Ver respeitado o património da Instituição.
- Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço, sempre que o clientes /família/maior acompanhado de forma grave ou reiterada viole as regras constantes do presente regulamento e ainda por:
  - Má educação;
  - Agressão física ou verbal;
  - Fuga;
  - Furto;
  - Indisponibilidade para falar com a equipa técnica;
  - Dificultar o trabalho dos colaboradores e da equipa técnica;
  - Difamação/maldizer;
  - Não apresentar as reclamações/queixas à equipa técnica mas a terceiros;
  - Não colaborar para um bom ambiente e o normal funcionamento dos serviços;
- Organizar os serviços.
- Definir as ementas.



11. A afetar pessoas, bens e serviços de acordo com o que considerar mais conveniente;
12. Cumprimento dos horários estabelecidos neste regulamento.
13. Cumprimento das normas do regulamento interno.
14. Informação dos clientes e das famílias.
15. Receber os benefícios constantes do contrato de serviços celebrado com os utentes.

### ***Artigo 20º*** ***Deveres da Instituição***

1. Acolher os clientes num clima familiar.
2. Proporcionar um ambiente acolhedor de segurança.
3. Garantir a satisfação das necessidades básicas dos utentes.
4. Informar a família sobre alterações verificadas no utente.
5. Cumprir integralmente o contrato de prestação de serviços celebrado com os utentes.
6. Promover uma gestão de sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
7. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços.
8. Garantir a confidencialidade dos dados constantes nos processos dos clientes.
9. Prestar os serviços constantes deste regulamento interno.

## **CAPITULO IV SERVIÇOS**

### ***Artigo 21º*** ***Alimentação***

1. O SAD providencia uma alimentação adequada e saudável aos seus clientes, de acordo com o seu grau de autonomia.
2. De acordo com a ementa, a alimentação pode ser:
  - a. Normal;
  - b. Diabética;
  - c. Pastosa;
  - d. Com a consistência adequada para alimentar um idoso por sonda.
3. A dieta alimentar é organizada pelo SAD, reservando-se a dieta terapêutica para os casos em que haja indicação clínica.
4. São refeições principais almoço e suplemento.
5. O SAD elabora e afixa em local próprio, semanalmente, o mapa de ementas.
9. O utente pode prescindir da refeição no SAD, comunicando-o previamente. Tal não significa diminuição na mensalidade.
10. As refeições são servidas no domicílio do utente.



### **Artigo 22º**

#### ***Cuidados de higiene e conforto pessoal***

1. O Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza serviços de higiene pessoal de acordo com o grau de autonomia do utente.
2. Na medida das capacidades individuais, será especialmente incentivada a auto satisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, com vista a promover a autonomia e a afirmação pessoal dos utentes.

### **Artigo 23º**

#### ***Tratamento de roupa***

1. A roupa pessoal deve conter marca individualizada que permita a respetiva identificação.
2. A lavagem de roupa e engomagem consta unicamente das peças de roupa de uso pessoal.
3. O serviço de lavandaria e engomagem só contempla o tratamento destas peças.
4. O serviço de lavandaria e engomaria não contempla lavagem a seco ou outro tipo de lavagem que os serviços não consigam prestar.
5. As peças a que os utentes atribuam especial valor patrimonial ou estimativo, devem ser obrigatória e antecipadamente sinalizadas, sendo que o Centro Social se reserva no direito de recusar a respetiva lavagem ou tratamento.
6. O SAD não se responsabiliza por danos causados pelo desgaste, por uso, das peças de vestuário.
7. O SAD não repõe qualquer peça de vestuário danificada no tratamento da roupa, exceto depois de comprovado erro de má utilização por parte dos serviços.

### **Artigo 24º**

#### ***Atividades convívio/ocupação***

1. O Serviço de Apoio Domiciliário, por si ou em cooperação com quaisquer instituições públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio, atividades de animação e de ocupação dos tempos livres, compreendendo, entre outras, deslocações e visitas culturais e recreativas.
2. As atividades de animação lúdico recreativas promovidas pelo SAD constam no plano de atividades.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou clientes, quando estes não sejam capazes para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.



4. De forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso às ações desenvolvidas, as condições e os critérios de participação nas iniciativas e atividades a que alude o número anterior são definidas caso a caso, sem prejuízo do particular apoio a prestar aos utentes em situação de maior vulnerabilidade ou de dependência funcional.

## ***CAPITULO V SERVIÇOS COMPLEMENTARES***

### ***Artigo 25º***

***Assegura a prestação de cuidados de saúde básicos, que considera necessários***

1. O SAD providencia sempre que necessário o encaminhamento aos serviços de saúde da área de residência (Unidade de Saúde Familiar).
2. O acompanhamento ao Centro de Saúde, como a outras consultas ou exames é da responsabilidade do maior acompanhado e/ou família.
3. São da responsabilidade de cada clientes as despesas com a aquisição de medicamentos.
4. Quando for necessário encaminhar um clientes para uma unidade de saúde, será comunicado à família/menor acompanhado, sendo responsabilidade destes o seu acompanhamento.
5. O SAD não faz o acompanhamento do utente ao exterior, a não ser em actividades lúdicas de iniciativa da Instituição.

### ***Artigo 26º***

#### ***Cuidados de enfermagem***

1. O SAD encaminha todos os cuidados básicos de enfermagem dos clientes para a Unidade de saúde familiar da sua área de residência.

### ***Artigo 27º***

#### ***Outros***

1. Será prestada assistência religiosa católica aos clientes. Os clientes que pertençam a outras confissões religiosas poderão receber a assistência religiosa que desejem;
2. Aluguer de ajudas técnicas de apoio à funcionalidade e autonomia;
9. Serviços de apoio ao domicílio complementares;
10. Os serviços da alínea 1) do artigo 7º estão abrangidos pelo acordo de cooperação com a Segurança Social e os serviços da alínea 2) do mesmo artigo não estão abrangidos pelo acordo de cooperação com a Segurança Social.



## **ARTIGO 28º**

Todos os serviços que constam deste capítulo não estão incluídos no valor da Comparticipação familiar, podendo ser, contratualizados pelo clientes /família, sempre que o pretendam.

## **CAPITULO VI FUNCIONAMENTO DO SAD**

### **Artigo 29º**

#### **Horários**

O horário de funcionamento do SAD é das 7.00h às 21.00h de 2.ª a sábado;  
O SAD funciona aos feriados civis;  
O SAD funciona ao domingo das 7.00h às 15.30h.  
O SAD não funciona aos Feriados Santos. Se um feriado Santo coincidir com um domingo o SAD não funciona.

1. O horário normal da entrega das refeições é o seguinte:

- a) Almoço das 12.30 às 14.00 horas;

## **CAPITULO IV DO FINANCIAMENTO DO SAD**

### **Artigo 30º**

#### **Sustentabilidade financeira**

1. Em ordem a atingir a indispensável sustentabilidade financeira do Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família, equipamento, os encargos de funcionamento do SAD são suportados, de forma interdependente e equitativa, pelos clientes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado;

- a. Aos clientes e suas famílias cabe suportar os encargos dos serviços de SAD, tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de estabelecer e incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados com mais e com menos recursos;
- b. Ao Centro Social cumpre mobilizar para o SAD os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privada

### **Artigo 31º**

#### **Definição de participação familiar**



Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para o sad, a aplicar sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar.

### **Artigo 32º** **Conceito de agregado familiar**

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.
2. Sem prejuízo do disposto no artigo 38º e em ordem a dar expressão à responsabilidade decorrente da ligação afetiva de natureza familiar, bem como a incrementar a sustentabilidade financeira do Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família, a Resposta Social de Serviço de Apoio ao Domicílio, goza da faculdade de presumir a vivência em comum com o utente por:
  - a. Cônjuge, ou outra pessoa em união de facto há mais de dois anos;
  - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d. Tutores e pessoas a quem o cliente confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e. Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
  - a. Tenham entre si vínculo contratual (por ex.: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
  - b. Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

### **Artigo 33º** **Rendimentos do agregado familiar**

1. Para a determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a. Trabalho dependente;
  - b. Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c. Pensões;
  - d. 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. 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).
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 rendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
  3. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no número 1, 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. 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 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. O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o 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.
  6. 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.
  7. 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 agregado familiar sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
  8. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

### ***Artigo 34º*** ***Despesas fixas***

1. Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:
  - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b. O valor da renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c. Os encargos com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa da área de residência;



- d. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. Ao somatório das despesas a que se referem as alíneas b), c) e d) do número anterior, será estabelecido um limite máximo do total das despesas a considerar, que não pode ser inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

### **Artigo 35º** **Cálculo do rendimento "per capita"**

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

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

Sendo:

- RC** - Rendimento "per capita" mensal;  
**RAF** - Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);  
**D** - Despesas mensais fixas;  
**N** - Número de elementos do agregado familiar.

### **Artigo 36º** **Prova de rendimentos e despesas**

1. Os cliente e seus familiares têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas.
2. A prova dos rendimentos declarados e das despesas será feita mediante a apresentação de documentação adequada e credível, nomeadamente de declaração do IRS e respectiva nota de liquidação, bem como outros documentos comprovativos.
3. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após efectuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A falta de entrega dos documentos referenciados no número 2, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
5. As falsas declarações, sem prejuízo do direito de resolução do contrato de prestação de serviços, implicam a suspensão do acolhimento do utente até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.
6. Para além dos documentos entregues no ponto 2, pode o Centro Social solicitar os documentos referentes no artigo 40º. Ao não entregar os documentos solicitados pode o Centro ficar o valor da comparticipação familiar que será objeto de consenso entre as partes.



### **Artigo 37º**

#### **Comparticipação familiar máxima**

1. A participação familiar não poderá exceder o custo médio real do utente verificado no Serviço de Apoio Domiciliário.
2. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o respetivo funcionamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que o frequentaram no mesmo ano.
3. Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas de SAD, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os outros serviços da Instituição.
4. O valor da participação familiar é objeto de acordo entre as partes e celebrado em contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 38º**

#### **Períodos de ausência**

No caso de existir um período de não utilização de serviço de SAD devidamente justificado, haverá lugar a uma redução:

1. De 10%, quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias não interpolados.
2. De 10%, quando o óbito do cliente ocorre antes da última semana do mês.
3. Quando ocorrem situações de doença devidamente justificadas que determinam faltas superiores a 30 dias, a frequência na resposta social manter-se-á válida mediante o pagamento de 25 % do valor da participação.

### **Artigo 39º**

#### **Revisão anual das participações familiares**

1. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinam a respetiva fixação, as participações familiares são, em regra, objeto de revisão anual, no mês de Junho.
2. A revisão das participações familiares deverá ter em conta o aumento do índice de preços no consumidor, calculado pelo Instituto Nacional de Estatística, bem como o eventual agravamento do grau de dependência ou outras quaisquer circunstâncias que importem o incremento do custo da prestação de serviços a cada utente.
3. As participações familiares são revistas anualmente ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento "per capita" e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### **Artigo 40º**

#### **Critérios de determinação das participações familiares**



1. No âmbito do relacionamento com os cliente abrangidos por acordos de cooperação com a Segurança Social, a comparticipação devida pela prestação dos serviços, aqui abreviadamente designada por comparticipação familiar, é determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado de cada utente.
2. Os valores e critérios de determinação das comparticipações das famílias relativamente a clientes não abrangidos por acordos de cooperação com a Segurança Social são estabelecidos por acordo entre o Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família e os interessados.
3. Em função da necessidade de cobrir custos, o Centro Social poderá estabelecer os necessários ajustamentos nas taxas de comparticipação. Pretende-se assim que seja assegurada a viabilidade da Instituição e uma desejada solidariedade entre os agregados economicamente mais desfavorecidos e aqueles que dispõem de maiores recursos.

**Artigo 41º**  
**Quantificação**

1. O montante da comparticipação familiar será o correspondente à aplicação da percentagem de 40% a 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar do utente.

Resposta Social	SERVIÇOS	VALOR DAS COMPARTICIPAÇÕES FAMILIARES
Serviço de Apoio Domiciliário	1. <b>(2) SERVIÇOS BÁSICOS PRESTADOS DE 2.ª A 6.ª:</b> ALIMENTAÇÃO, TRATAMENTO DE ROUPAS, HIGIENE PESSOAL 2X, HIGIENE HABITACIONAL;	40%
	2. <b>(3) SERVIÇOS BÁSICOS PRESTADOS DE 2.ª A 6.ª:</b> ALIMENTAÇÃO, TRATAMENTO DE ROUPAS, HIGIENE PESSOAL 2X, HIGIENE HABITACIONAL;	65%
	3. <b>(4) SERVIÇOS BÁSICOS PRESTADOS DE 2.ª A 6.ª:</b> ALIMENTAÇÃO, TRATAMENTO DE ROUPAS, HIGIENE PESSOAL 3X, HIGIENE HABITACIONAL;	75%



2. O horário de funcionamento do SAD é de segunda a sábado das 7.00 horas às 21:00 horas. Exceto feriados santos que está encerrado.

APOIOS COMPLEMENTARES	VALOR A COBRAR/MÊS
Preparação e Apoio no Pequeno – Almoço no domicílio	25.00 €
Aluguer de equipamento – Ajudas Técnicas: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cama articulada</li><li>• Cadeira de Rodas</li><li>• Andarilho</li><li>• Canadianas</li></ul>	20.00 €
Gestão, Preparação e Administração de medicamentos	40.00 €
Por cada ida a mais ao domicílio	15%
Sábados e Feriados Civis	20%
Domingos	10%
Aquisição de Marmitas	38.00€

**Serviço de Almoço de 2.ª a 6.ª** ( 1 dose de sopa, 1dose de 2.ª prato, 1pão papo seco e 1 peça de fruta);

**Suplemento para a noite 2.ª a 6.ª** (1 dose de sopa, 1 pão papo seco e 1 peça de fruta);

**Almoço para Sábado e domingo** ( 2 doses de sopa, 2doses de 2.ª prato, 2pães papo seco e 2 peças de fruta) + **Suplementos para sábado e Domingo** ( 2 doses de sopa, 2 pão papo seco e 2 peça de fruta).

### **Artigo 42º**

#### **Pagamento de participações, despesas e encargos**

1. A participação familiar deve ser paga nos serviços administrativos da Instituição, contra recibo, vencendo-se a primeira no momento da respetiva admissão e as restantes no oitavo dia do mês a que disserem respeito.
2. Os pagamentos podem ser por transferência bancária para o NIB, por cheque endossado a Centro Social e Paroquial da Ilha -Obra Social da Sagrada Família ou por numerário, entregues diretamente na Secretaria.
3. Caso se verifique cessação do contrato por motivo não imputável ao Centro Social Paroquial da Ilha - Obra Social da Sagrada Família, é devido o pagamento integral da participação familiar relativa ao mês em que tal se verifique.
4. O atraso culposo na entrega da participação implica o pagamento de uma compensação correspondente a 10% do montante em dívida, sem prejuízo de quaisquer outras sanções fixadas no presente regulamento.

### **Artigo 43º**

#### **Entregas Monetárias**



1. A primeira mensalidade será paga no momento da assinatura do contrato e da entrega do presente Regulamento.

***Artigo 44º***  
***Situações especiais***

A Instituição, sob proposta da Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, pode reduzir o valor, suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de estudo da situação do agregado familiar, conclua pela sua inadequação ou especial onerosidade.

***Artigo 45º***  
***Cessação da prestação de serviços***

Cessando a prestação de serviços, os serviços administrativos do Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família promovem o pagamento da comparticipação familiar relativa ao mês que estiver em curso, bem como das despesas realizadas, apurando o saldo da respetiva conta corrente.

**CAPÍTULO VI**  
***CONDIÇÕES DE ACOLHIMENTO NO SERVIÇO SOCIAL DE APOIO AO DOMICÍLIO  
E DISCIPLINA***

***Artigo 46º***  
***Contrato de prestação de serviços***

1. O acolhimento no Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data da admissão do utente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar adesão, o que implica a respetiva aceitação total e sem reserva.
3. A estipulação de cláusulas especiais para a prestação de serviços é obrigatoriamente reduzida a escrito.
4. Para o efeito consignado nos números anteriores, os utentes, seus familiares ou maior acompanhado, após entrega de um exemplar deste regulamento e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento, conforme modelo, comprovativo da celebração de contrato.

***Artigo 47º***  
***Cessação do Contrato***



1. A cessação do contrato de prestação de serviços pode ocorrer por:
  - a. Caducidade;
  - b. Revogação;
  - c. Resolução por iniciativa do Centro Social Paroquial da Ilha - Obra Social da Sagrada Família;
  - d. Denúncia por parte do utente.

***Artigo 48º***  
***Caducidade***

1. O contrato de prestação de serviços caduca, nomeadamente:
  - a. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de a Instituição desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
  - b. Com a dissolução do Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada - Família ou com a alteração do seu escopo estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de acolhimento em SAD;
  - c. Com a morte do utente ou, salvo acordo contrário, sempre que o utente se ausente do SAD por período superior a 60 dias não interpolados, seja qual for o motivo determinante da ausência;
  - d. Atingido que seja o prazo pelo qual foi estabelecido, no caso de acolhimento temporário.

***Artigo 49º***  
***Revogação***

1. Podem as partes fazer cessar o contrato quando expressamente acordem.
2. O acordo deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

***Artigo 50º***  
***Integração do utente***

1. A Instituição procurará garantir a integração de cada cliente na vida do SAD, sensibilizando-o para a necessidade de serem estritamente observadas as regras previstas no presente regulamento, condição indispensável para o estabelecimento de um sã relacionamento interpessoal e institucional, baseado num compromisso constante de respeito mútuo e de solidariedade.
2. No caso de violação dos deveres consignados no presente regulamento, a Direção Técnica advertirá o cliente em falta, intimando-o ao seu cumprimento.

***Artigo 51º***  
***Suspensão ou resolução contratual***



Salvo no que diz respeito a dados de índole clínica, os cliente, seus representantes ou familiares, devem recolher quaisquer informações relativas quer ao funcionamento da Resposta Social de Apoio ao Domicílio, quer a matérias que lhes digam diretamente respeito, junto da Direção Técnica, não sendo as mesmas invocáveis se obtidas com recurso a outra qualquer fonte.

**Artigo 55º**  
**Mau Uso e Negligência**

Os custos de reparação ou substituição de bens ou equipamentos do SAD, se causados por mau uso ou negligência do utente são debitados na sua conta corrente.

**Artigo 56º**  
**Estacionamento**

1. A Instituição dispõe de parques de estacionamento.
2. A Direção não se responsabiliza por furto ou quaisquer outros danos causados em viaturas estacionadas nos parques.

**Artigo 57º**  
**Casos omissos e execução de normas**

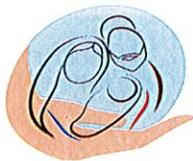
Os casos omissos serão resolvidos por deliberação da Direção do Centro Social Paroquial da Ilha Obra Social da Sagrada Família, órgão a que compete emitir as diretivas e instruções que se mostrem necessárias à execução das normas do presente regulamento.

**Artigo 58º**  
**Livro de Reclamações**

1. O SAD possui um livro de reclamações que facultará aos seus utentes para utilização nos termos legais, sempre que solicitado.
2. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer CNIACC (Centro Nacional de Informação e Arbitragem e Conflitos de Consumo).

**Artigo 59º**  
**Revisão**

O presente regulamento pode ser revisto a todo o momento pela Direção do Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família, cabendo aos cliente o direito de fazer cessar o contrato de prestação de serviços em caso de não-aceitação



1. À Instituição reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato de 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, o ambiente, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição, necessários à eficaz prestação dos mesmos.
2. O contrato de prestação de serviços pode ainda ser suspenso sempre que o cliente:
  - a. Necessite de cuidados especiais, por virtude do agravamento do seu estado de saúde;
3. A suspensão e a resolução do contrato são da competência da Direção do Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família, sob proposta da Direção Técnica do SAD, após prévia audição do utente e do respetivo agregado familiar, na pessoa de um dos seus membros.
4. A decisão de suspender ou de resolver o contrato é notificada ao cliente, devendo dela dar-se conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido nos termos do número anterior.
5. Salvo expressa indicação de qualquer outra data, a decisão produz efeitos no dia em que seja ou deva ser conhecida do utente.

#### ***Artigo 52º***

#### ***Resolução e denúncia por parte do utente***

Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da Instituição, o utente, por sua iniciativa e a todo o momento, pode pôr termo ao contrato por mera declaração dirigida à Instituição, com a antecedência mínima de 30 dias.

### **CAPITULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

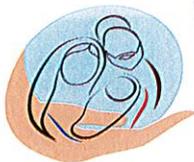
#### ***Artigo 53º***

#### ***Cooperação***

O Centro Social Paroquial da Ilha, Obra Social da Sagrada Família privilegiará formas atuantes de convivência e cooperação com a comunidade envolvente do SAD, designadamente, com as famílias dos cliente, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais, recreativas, empresas e escolas e, ainda, com os serviços de Segurança Social e de Saúde, bem como com autarquias locais.

#### ***Artigo 54º***

#### ***Prestação de informações***



*Reche*  
*Da 1*

## **ANEXOS**

### **LEGISLAÇÃO APLICAVÉL:**

- O Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- Decreto – Lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro;
- Portaria n.º 196-A/2015, de 1 Julho;
- Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro;
- Lei n.º 30/2013 de 8 de Maio;
- Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de Junho;
- Portaria n.º 100/2017 de 7 de Março;
- Circular n.º 5 de 23/12/2014;
- Compromisso de Cooperação para o Sector Solidário;
- Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro;
- Lei n.º 144/2015. De 8 de Setembro;
- Lei n.º 67/98 de 26 de outubro
- Acordo de Cooperação em vigor;
- O Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- O Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.



das alterações produzidas, sem que tal lhes confira o direito a qualquer indemnização.

**Artigo 60º**  
**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor na data da sua afixação nas instalações do Serviço de Apoio Domiciliário e é aplicável a todos os cliente no mesmo acolhido ou a acolher, substituindo para todos os efeitos as normas presentemente em vigor.

Aprovado em reunião de Direção em 01/04/2023 (Ata nº 130)

Ilha, 01 de Abril de 2023

A Direção,

Pe Fernando Rodrigues do Carvalho  
George Botista dos Santos  
Dália Leal Rocha  
Dora Sofia Alberto Rodrigues  
