



**A.S.A.C.**

**Associação Social de Avelãs de Caminho**

# REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

**ÍNDICE**

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS .....	4
ARTIGO 1 – ENQUADRAMENTO.....	4
ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	6
ARTIGO 3 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL .....	6
ARTIGO 4 - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL.....	6
ARTIGO 5 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL.....	7
ARTIGO 6 - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADAS PELA RESPOSTA SOCIAL.....	7
ARTIGO 7 - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL.....	8
CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO.....	8
ARTIGO 8 - CANDIDATURA.....	8
ARTIGO 9 - ANÁLISE DAS CANDIDATURAS .....	10
ARTIGO 10 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO.....	10
ARTIGO 11 - ADMISSÃO.....	10
ARTIGO 12 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
ARTIGO 13 - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE .....	13
ARTIGO 14 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE.....	13
ARTIGO 15 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL.....	14
CAPÍTULO III – MENSALIDADE.....	14
ARTIGO 16 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA.....	14
ARTIGO 17 - CÁLCULO DA MENSALIDADE .....	14
ARTIGO 18 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE.....	16
ARTIGO 19 - REDUÇÃO NA MENSALIDADE .....	17
ARTIGO 20 - REVISÃO DA MENSALIDADE .....	18
ARTIGO 21 - MENSALIDADE MÁXIMA .....	18
ARTIGO 22 - SITUAÇÕES ESPECIAIS .....	18
CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO.....	19
ARTIGO 23 - PLANO INDIVIDUAL.....	19
ARTIGO 24 - ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL.....	20
CAPÍTULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS.....	21
ARTIGO 25 – DOSSIER NO DOMICÍLIO DO/A CLIENTE.....	21
ARTIGO 26 - FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO .....	21
ARTIGO 27 - ACOMPANHAMENTO NA REFEIÇÃO .....	22
ARTIGO 28 - CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL.....	23



ARTIGO 29 - HIGIENE HABITACIONAL.....	24
ARTIGO 30 – TRATAMENTO DE ROUPAS .....	24
ARTIGO 31 – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS.....	25
ARTIGO 32 - APOIO PSICOSSOCIAL .....	25
ARTIGO 34 - ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO .....	26
ARTIGO 34 – CUIDADOS DE SAÚDE.....	27
ARTIGO 35 – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR.....	27
ARTIGO 36 – PASSEIOS E ACTIVIDADES AO EXTERIOR.....	28
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES.....	28
ARTIGO 37 – DIREITOS DOS/AS CLIENTES .....	28
ARTIGO 38 - DEVERES DOS/AS CLIENTES.....	29
ARTIGO 39 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO .....	30
ARTIGO 40 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO .....	30
CAPÍTULO VII - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....	31
ARTIGO 41 - INSTALAÇÕES.....	31
ARTIGO 42 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO .....	32
ARTIGO 43 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL .....	32
ARTIGO 44 - CHAVE DE ACESSO AO DOMICÍLIO .....	33
ARTIGO 45 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS/AS CLIENTES.....	33
ARTIGO 46 - CONFIDENCIALIDADE .....	33
ARTIGO 47 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS.....	34
ARTIGO 48 - RECLAMAÇÕES .....	34
ARTIGO 49 - SUGESTÕES.....	36
CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS .....	36
ARTIGO 50 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO .....	36
ARTIGO 51 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	36
ARTIGO 52 - ENTRADA EM VIGOR.....	36



**CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**ARTIGO 1 – ENQUADRAMENTO**

1.A Associação Social de Avelãs de Caminho, adiante designada por ASAC, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), sem fins lucrativos, devidamente registada na Direção Geral de Segurança Social, sob o nº 109/92, folha 93 do Livro 5 das Associações de Solidariedade Social, como Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, que tem como objetivo principal desenvolver atividades de apoio e proteção à infância e terceira idade na área geográfica de Avelãs de Caminho e áreas limítrofes.

2.A capacidade das instalações estabelecidas no acordo de cooperação é de 30 clientes, sendo este o número apoiado e dispendo a instituição, para tal, de um quadro de pessoal, capaz de responder a todas as situações a que estes possam estar expostos. Pretende-se proporcionar o máximo de conforto e acompanhamento.

**MISSÃO**

Prestar serviço de qualidade individualizado, sempre a fazer o bem, antecipando necessidades e expectativas da criança, pessoas em risco e idosos.

**VISÃO**

Ser uma instituição de referência inovadora, com espírito de abertura, reconhecida como indispensável pela população que abrange, evoluindo para a autossustentabilidade e apostando na criação de novas respostas sociais.

**VALORES**





#### POLÍTICAS

Uma organização excelente é aquela que consegue alcançar os melhores resultados através de uma melhoria permanente dos serviços prestados, que supera todas as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida por todos e que promove a autossustentabilidade.

Não é uma tarefa fácil ter uma organização excelente, mas é um grande desafio que deve ser ambicionado por todos os que nelas estão envolvidos.

Com esse propósito a ASAC definiu um conjunto de políticas mediadoras da sua gestão estratégica e da gestão operacional.

<b>Política da Qualidade</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso com a satisfação das necessidades e expectativas legítimas dos clientes e de outras entidades interessadas. Para garantir a execução da política da qualidade, a organização compromete-se a cumprir todos os requisitos legais, regulamentares normativos e outros que sejam subscritos. A gestão da qualidade vai melhorar a sustentabilidade da organização.
<b>Política de Confidencialidade</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à confidencialidade da informação dos clientes, incluindo todos os dados que se encontrem sob alguma forma de reserva, nomeadamente aqueles cuja divulgação possa prejudicar a prestação de serviços, possam ser usados na construção de imagem negativa ou estereotipada e possa causar indesejada e legítima insatisfação dos clientes e/ou seus representantes
<b>Política de Higiene, Saúde e Segurança no trabalho</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos colaboradores, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto.
<b>Política das Parcerias</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à cooperação de outras entidades, públicas ou privadas, para explorar as sinergias de modo a melhorar a sustentabilidade organizacional. As parcerias devem, por isso, ser voluntárias, permitem vantagens recíprocas e envolver a dimensão económica, humana e ambiental.
<b>Política da Responsabilidade Social</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao desenvolvimento da comunidade onde opera. Este compromisso abrange o domínio ambiental, económica, social e cultural e não visa obter benefícios diretos
<b>Política da Ética</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo a valores morais fundamentais, orientados para a prevenção de riscos desnecessários e organização das práticas que respeitem os valores da organização, bem como, a prevenção de abuso físico, mental e financeiro.
<b>Política da Participação</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo à participação e inclusão dos seus clientes e à participação de outras entidades interessadas na melhoria dos processos da qualidade em todos os níveis da organização.
<b>Política dos Recursos Humanos</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao recrutamento, seleção, formação e avaliação dos colaboradores de modo a promover a melhoria da sua qualificação, do seu desempenho e a garantir igualdade de oportunidades de formação, desempenho, promoção e remuneração.
<b>Política da Qualidade de Vida</b>	• A organização define, implementa e controla o seu compromisso relativo ao seu desempenho no domínio da qualidade de vida dos clientes, incluindo higiene, saúde, segurança e conforto



### **ARTIGO 2 - ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

1.O presente regulamento interno reporta-se ao funcionamento da resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, adiante designada por SAD, que a Instituição disponibiliza desde Janeiro de 1999 e para o qual, tem Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro desde 28.10.1998.

Tem como principais objetivos:

- 1.1.Assegurar a divulgação e o cumprimento das presentes normas de funcionamento da resposta social;
- 1.2.Promover o respeito pelos direitos e deveres, quer da Instituição, quer dos/as clientes e/ou significativo, e;
- 1.3.Fomentar a participação ativa dos/as clientes e/ou significativos no funcionamento da ASAC.

### **ARTIGO 3 - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL À RESPOSTA SOCIAL**

1.O presente regulamento interno, uma vez que tem como finalidade reger o funcionamento do SAD, baseia-se nos princípios legislativos em vigor, dos quais passamos a elencar os de maior relevância:

- 1.1.Decreto – Lei nº 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- 1.2. Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho.
- 1.3.Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- 1.4. Portaria nº 38/2013, de 30 de Janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SAD;
- 1.5.Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- 1.6.Protocolo de Cooperação em vigor;
- 1.7.Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS e;
- 1.8.Demais legislação em matéria de cooperação e outra legislação complementar publicada e a publicar.

### **ARTIGO 4 - OBJECTIVOS DA RESPOSTA SOCIAL**

1.A resposta social de SAD consiste na prestação de um conjunto de serviços individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não consigam assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das necessidades básicas e/ou a execução das atividades da vida diária.

2.O SAD tem como principais objetivos:

- 2.1.Proporcionar serviços adequados à satisfação das necessidades e expectativas dos/as clientes;



- 2.2. Grantir aos/às clientes o seu bem-estar (considerando as dimensões: física, cognitiva, emocional e social), contribuindo para a promoção da sua qualidade de vida e para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- 2.3. Preservar e promover a rede social de suporte de forma a favorecer a permanência dos/as clientes no seu meio habitual de vida, contribuindo para atrasar e/ou evitar a institucionalização, e;
- 2.4. Contribuir para a prevenção de situações de dependência, promovendo a autonomia do/a cliente na execução das atividades da vida diária;
- 2.5. Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

### **ARTIGO 5 - DESTINATÁRIOS DA RESPOSTA SOCIAL**

1. São destinatários da resposta social:

- 1.1. Pessoas de ambos os sexos, de 65 (sessenta e cinco) anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, e;
- 1.2. Pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 (sessenta e cinco) anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

### **ARTIGO 6 - SERVIÇOS E/OU ACTIVIDADES PRESTADAS PELA RESPOSTA SOCIAL**

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços e/ou atividades:

- 1.1. Confeção, transporte e distribuição de refeições;
- 1.2. Cuidados de higiene e imagem pessoal;
- 1.3. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- 1.4. Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
- 1.5. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

2. O SAD assegura ainda outros serviços e/ou atividades:

- 2.1. Acompanhamento e transporte, a consultas médicas na extensão de saúde local ou dentro do concelho de Anadia, assim como aos exames complementares de diagnóstico
- 2.2. Cedência de Ajudas Técnicas
- 2.3. Administração de medicamentosa;
- 2.4. Fisioterapia;
- 2.5. Apoio Psicossocial;

**ARTIGO 7 - CAPACIDADE DA RESPOSTA SOCIAL**

1. Em concordância com o Acordo de Cooperação celebrado a 30 de Março de 2010, ao abrigo do disposto no 4º, no nº 2, do Estatuto das IPSS, aprovado pelo Decreto-Lei nº 119/83, de 25 de Fevereiro, e em conformidade com o preceituado pelo Despacho Normativo nº 75/92 de 20 de Maio, o SAD disponibilizado pela Instituição tem uma capacidade máxima para 12 (doze) clientes.

**CAPÍTULO II – CANDIDATURA E ADMISSÃO****ARTIGO 8 - CANDIDATURA**

1. A candidatura à resposta social poderá ser efetuada ao longo de todo o ano civil, junto da Diretora Técnica, dentro do seu horário laboral, ou seja, das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 17h30 (dezassete horas e trinta minutos).

2. O atendimento é sequencial por ordem de chegada, realizado no gabinete do/a Diretora/a Técnico/a, assegurando as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto sendo prestadas informações pertinentes e esclarecidas dúvidas para possibilitar uma opção informada.

3. Para formalizar o processo de candidatura, é necessário o preenchimento de uma FICHA DE CANDIDATURA devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos seguintes documentos:

**3.1. Referente ao/à candidato/a a cliente:**

3.1.1. Fotofófia do bilhete de identidade/cartão de cidadão;

3.1.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);

3.1.3. Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou de outro subsistema (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);

3.1.4. Fotocópia do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de outro subsistema de Saúde (se o/a candidato/a a cliente não tiver cartão de cidadão);

3.1.5. Declaração do médico de família, contendo o grau e tipo de dependência, medicação, limitações à prática desportiva, entre outras.

3.1.6. Comprovativo do rendimento familiar ilíquido: fotocópia da declaração de I.R.S do ano transato e respetivo comprovativo de liquidação ou declaração das Finanças que ateste que o agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da declaração de I.R.S. com declaração da Segurança Social, onde mencione quais os rendimentos que o agregado familiar auferir.





3.1.7. Comprovativo dos encargos com habitação: fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

3.1.8. Rendimentos prediais (rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares)

3.1.9. Rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros).

3.2. Refrente ao significativo (sempre que aplicável):

3.2.1. Fotocópia do bilhete de identidade/cartão de cidadão, e;

3.2.2. Fotocópia do cartão de contribuinte (se o significativo não tiver cartão de cidadão).

4. A candidatura só é considerada válida e efetiva após entrega de toda a documentação supracitada. Caso não se verifique a entrega da documentação a candidatura não será válida.

5. O/A candidato/a a cliente e/ou significativo poderá optar por não entregar o comprovativo do rendimento mensal líquido e/ou das despesas mensais fixas, intenção que fica assinalada na FICHA DE CANDIDATURA para não invalidar o processo de candidatura. Nestes casos o/a candidato/a a cliente ou significativo terá que preencher a DECLARAÇÃO DE NÃO ENTREGA DE DOCUMENTOS, cedida pelo/a diretor/a Técnico/a, afirmando que não procede à entrega dos documentos necessários para o processo de cálculo da mensalidade sabendo que ficará assim obrigado/a ao pagamento da mensalidade máxima em vigor, que corresponde ao custo médio real por cliente.

6. É agendado com o/a candidato/a a cliente e/ou significativo dia e hora para a realização de uma visita domiciliária por forma a avaliar os critérios habitacionais definidos pela Instituição, necessário para análise da candidatura.

7. Após a formalização da Candidatura – preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA e entrega de toda a documentação necessária – é entregue ao/à candidato/a a cliente e/ou significativo COMPROVATIVO DE RECEPÇÃO DA FICHA DE CANDIDATURA, assinado e datado pelo/a diretor/a Técnico/a, comprovando a receção da candidatura.

8. O/A candidato/a a cliente e/ou significativo são informados/as de que o seu pedido será analisado, de acordo com os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social sendo posteriormente contactado(s)/a(s)

9. 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.



### **ARTIGO 9 - ANÁLISE DAS CANDIDATURAS**

1. Após a formalização da candidatura – preenchimento da FICHA DE CANDIDATURA, entrega de toda a documentação necessária, mencionada no ponto 3 (três) do artigo 8 (oito), e avaliação dos critérios habitacionais do/a domicílio do/a candidato/a cliente (através da realização de relatório feito após visita domiciliária) – o/a diretor/a Técnico/a analisa a candidatura, tendo em conta os serviços solicitados bem como a capacidade da Instituição para satisfazer as necessidades e expectativas do/a candidato/a a cliente analisando equitativamente os critérios de admissão e priorização definidos para a resposta social.

2. Da análise da candidatura resulta um parecer técnico, que é posteriormente enviado para a Direção, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a quem compete a decisão de admissão do/a candidato/a a cliente na resposta social.

3. O/A candidato/a a cliente e/ou significativo é informado/a da decisão da Direção, relativamente à admissão do/a candidato/a, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis após a formalização da candidatura.

### **ARTIGO 10 - CRITÉRIOS DE ADMISSÃO**

1. Podem ser admitidas no SAD Pessoas de ambos os sexos, com 65 (sessenta e cinco) anos e mais, que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária e pessoas de ambos os sexos, de idade inferior a 65 (sessenta e cinco) anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária, de acordo com os seguintes critérios:

- 1.1. Necessidade expressa pelo cliente;
- 1.2. Situação económico-financeira precário;
- 1.3. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;
- 1.4. Isolamento pessoal;
- 1.5. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- 1.6. Ter um familiar a frequentar a resposta social.

2. Poderão ser admitidas pessoas que não preencham as condições, supramencionadas, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio da resposta social.

3. A seleção e admissão dos/as candidatos/as a clientes é feita à medida da capacidade da resposta social.

### **ARTIGO 11 - ADMISSÃO**

1. As admissões serão efetuadas ao longo de todo o ano civil, no dia e horário agendado com o/a diretor/a Técnico/a, estando asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto.



2. Para formalizar o processo de admissão, é necessário o preenchimento de uma FICHA DE ADMISSÃO, devidamente assinada pelo/a cliente e/ou significativo, de forma a atestar a veracidade das informações prestadas, bem como a entrega dos seguintes documentos:

**2.1. Referente ao/à candidato/a a cliente:**

2.1.1. Comprovativo do rendimento familiar ilíquido: fotocópia da declaração de I.R.S do ano transato e respetivo comprovativo de liquidação ou declaração das Finanças que ateste que o agregado familiar não possui rendimentos que obriguem à apresentação da declaração de I.R.S. com declaração da Segurança Social, onde mencione quais os rendimentos que o agregado familiar auferir.

2.1.2. Comprovativo dos encargos com habitação: fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

2.1.3. Rendimentos prediais (rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas a disposição dos respetivos titulares)

2.1.4. Rendimentos de capitais (juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros).

3. Quando do preenchimento da FICHA DE ADMISSÃO, é ainda solicitado ao/à cliente e/ou significativo que preencha os seguintes impressos:

3.1. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;

3.2. AUTORIZAÇÃO PARA REGISTO FOTOGRÁFICO E VÍDEO;

3.3. AUTORIZAÇÃO PARA MEDICAÇÃO DE USO CONTINUADO (sempre que aplicável);

3.4. AUTORIZAÇÃO MEDICAÇÃO EM SOS,

e;

3.5. LISTA DE PERTENCES (sempre que aplicável).

4. Todos os impressos supracitados fazem parte integrante do processo individual de cliente, sendo arquivados pelo/a Diretor/a Técnico/a.

### **ARTIGO 12 - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Após a formalização do processo de admissão, é celebrado um CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS entre o/a Presidente da Direção e o/a cliente e/ou significativo, elaborado por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado por ambos, definindo os termos e condições relativas à prestação de serviços.



2.O presente regulamento interno integra e é anexado ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ato que pressupõe o conhecimento e aceitação, por parte do/a cliente e/ou significativo, das presentes regras de funcionamento da resposta social.

3.Poderão ser efetuadas alterações ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS mediante elaboração de ADENDA AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS; esta é elaborada por escrito, em duplicado, reciprocamente aceite e assinado pelo/a Presidente da Direção e o/a cliente e/ou significativo.

4.O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS pode ser suspenso e/ou cessado sempre que se verificarem 1 (uma) ou mais das seguintes situações:

- 4.1.incumprimento do presente regulamento interno;
- 4.2.incumprimento das normas e regras definidas no CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS;
- 4.3.inadaptação do/a cliente nos primeiros 30 (trinta) dias da sua vigência (na adaptação no período de acolhimento);
- 4.4.inadequação dos serviços às necessidades do/a cliente, devidamente fundamentada;
- 4.5.mudança de residência do/a cliente;
- 4.6.desemprego do/a significativo responsável pelo/a cliente;
- 4.7.não pagamento da mensalidade definida pela prestação dos serviços, e;
- 4.8.sempre que o/a cliente e/ou significativo não aceitar as orientações prestadas pela Instituição, quanto ao serviço prestado.

5.O CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS pode ser cessado:

- 5.1.por mútuo acordo dos Outorgantes (Instituição e cliente e/ou significativo), a todo o tempo, mediante assinatura da REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR MÚTUA ACORDO, disponível junto do/a diretor/a Técnica, ou;
- 5.2.com justa causa, por um dos Outorgantes (Instituição, cliente e/ou significativo), a todo o tempo, sempre que ocorra circunstâncias, que pela sua natureza, inviabilizem a subsistência do contrato, nomeadamente em caso de incumprimento de qualquer obrigação consignada no mesmo ou no presente regulamento interno, se após interpelação para corrigir o incumprimento, o mesmo não se verificar no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da mesma, através de assinatura da REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS para o/a cliente e/ou significativo, disponível junto do/a diretor/a Técnico/a, ou REVOGAÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS para a Instituição.

6.A comunicação das cessações do contrato a que se refere o ponto 5.2 (cinco ponto dois) do presente artigo têm que ser feitas por carta registada com aviso de receção para a morada indicada no mesmo, considerando-se feita a partir do 3º (terceiro) dia útil após receção.



7.O/A cliente e/ou significativo poderá requerer alterações ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, mediante o preenchimento, junto do/a diretor/a Técnico/a, da SOLICITAÇÃO DE ALTERAÇÃO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

#### **ARTIGO 13 - PROCESSO INDIVIDUAL DE CLIENTE**

1.Após a admissão do/a cliente na resposta social é-lhe atribuído um número, singular e intransmissível, que corresponde à numeração do seu processo individual de cliente.

2.O processo individual de cliente é arquivado no gabinete do/a diretor/a Técnico/a, garantindo a privacidade e confidencialidade da informação.

3.O processo individual de cliente é atualizado pelo/a diretor/a Técnico/a, com uma periodicidade mínima semestral e/ou sempre que necessário.

4.Toda a informação constante no processo individual de cliente é confidencial, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais, sendo o mesmo guardado em condições que garantem a privacidade com acesso restrito. Em caso de quebra de confidencialidade, se for comprovado que a fuga de informação advém da Instituição, a mesma assume toda e qualquer responsabilidade sobre os efeitos causados, sendo esta considerada como reclamada e tratada como tal, averiguando-se o caso e sua solução em reunião de Direção, sendo o(s)/a(s) responsável(is) punido(s)/a(s) de acordo com o definido no MANUAL DE ACOLHIMENTO.

5.O/A cliente e/ou significativo podem ter conhecimento da informação constante no processo individual e cliente podendo solicitar ao/à diretor/a Técnico/a acesso ao mesmo, sem nunca pôr em causa a confidencialidade e o sigilo das informações.

#### **ARTIGO 14 - AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DO/A CLIENTE**

1.A FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA, é realizada no início da prestação de serviço, aquando da admissão do/a cliente na resposta social pela equipa técnica, num espaço onde são asseguradas as devidas condições de privacidade, confidencialidade e conforto

2.A entrevista é semi-estruturada possibilitando conhecer as necessidades e expectativas do/a cliente (preferências alimentares, dificuldades, interesses), sendo prestadas informações e esclarecidas dúvidas colocada pelo/a cliente e/ou significativo relativamente ao funcionamento da resposta social.

3.Todas as informações obtidas durante a entrevista são registadas na FICHA AVALIAÇÃO DIAGNOSTICA que posteriormente é arquivada no processo individual de cliente.



**ARTIGO 15 - PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL**

- 1.O Programa de Acolhimento Inicial tem a duração de 30 (trinta) dias.
- 2.Na data de início da prestação de serviços (data de admissão) terá início o Programa de Acolhimento Inicial, que visa promover um processo de integração e adaptação eficaz do/a cliente na resposta social.
- 3.Se durante o período de vigência se verificar que o/a cliente não se integra e adapta ao funcionamento da resposta social, a Equipa Técnica procede à identificação dos indicadores que conduzem à sua inadaptação e à definição e implementação de estratégias para estes serem superados. Todas estas medidas ficam registadas no PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL. Se após estas medidas, a inadaptação persistir, é dada a possibilidade ao/à cliente e/ou significativo, de cessar o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.
- 4.Após os 30 (trinta) dias a Equipa Técnica – responsável pela elaboração e monitorização do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL – efetua uma avaliação global do processo de integração e de adaptação do/a cliente na resposta social.
- 5.Esta avaliação consta do PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL que é dado a conhecer ao/à cliente e /ou significativo, em reunião previamente agendada pelo/a diretor/a Técnico/a.
- 6.Depois de validado (assinado) pelo/a cliente e/ou significativo, o PROGRAMA DE ACOLHIMENTO INICIAL é arquivado pelo/a diretor/a Técnico/a no processo individual do(a) cliente.

**CAPÍTULO III – MENSALIDADE**

**ARTIGO 16 - SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**

- 1.O custo de funcionamento da resposta social é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos/as clientes e pelo Estado (Instituto de Segurança Social).
- 2.Cabe aos/às clientes e/ou significativos compartilhar nos encargos de frequência do/a cliente na resposta social tendo em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os/as clientes com mais e com menos recursos.
- 3.À Instituição cumpre mobilizar os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado (Instituto de Segurança Social), por forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira da resposta social.

**ARTIGO 17 - CÁLCULO DA MENSALIDADE**

- 1.A mensalidade, devida pela frequência do/a cliente na resposta social, é determinada de forma proporcional ao rendimento do respetivo agregado familiar, sendo calculada com base na legislação em vigor, especificamente, na



Circular de Orientação Normativa nº4 de 16 de Dezembro de 2014 da Direcção-Geral da Segurança Social que estipula como forma de cálculo:

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

R = Rendimento per capita mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Média das despesas mensais fixas do agregado familiar;

N = Número de elementos do agregado familiar.

2. 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.
3. Considera-se como rendimento mensal ilíquido do agregado familiar, o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, pelo agregado familiar.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do/a cliente, consideram-se os seguintes rendimentos:
  - 4.1. 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;
  - 4.2. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - 4.3. 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.
  - 4.4. 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%.
  - 4.5. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).



5. Consideram-se como despesas mensais fixas do agregado familiar, deduzidas no rendimento mensal ilíquido até ao montante máximo equivalente ao valor da Retribuição Mínima Mensal (RMM) em vigor, as seguintes, desde que devidamente comprovadas:

5.1. o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente, do imposto sobre o rendimento e da taxa social única constante da declaração mod.3 do IRS e nota de liquidação (coleta líquida);

5.2. o valor da renda de casa ou prestação mensal de dívida pela aquisição de habitação própria (sempre que aplicável) através de apresentação de fotocópia do documento comprovativo de pagamento da renda ou em caso de empréstimo bancário, declaração do banco referente ao montante global do ano em questão;

6. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, variando entre 40 a 75%, de acordo com a seguinte tabela:

SERVIÇOS E/OU ATIVIDADES PREVISTO NOS ARTIGO 6	COMPARTICIPAÇÕES	
	DIAS UTEIS	DIAS UTEIS E FIM-DE-SEMANA
Alimentação e animação	40%	45 %
Higiene Pessoal	15%	20%
Tratamento de Roupa	5%	5%
Higiene Habitacional	5%	5%

7. Os/As clientes e/ou significativos têm o dever de declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as respetivas despesas mensais fixas. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e das despesas mensais fixas, a Direção da Instituição procede a diligências complementares que considere mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade, procederá à fixação por presunção do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar.

8. As falsas declarações, sem prejuízo da decisão de exclusão da frequência, implicam a suspensão da frequência na resposta social até ao efetivo pagamento de todas as quantias que forem devidas.

### **ARTIGO 18 - PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. A mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga em numerário, cheque ou transferência bancária, nos Serviços Administrativos, do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês a que corresponde, nos Serviços Administrativos da Instituição das 9h30 (nove horas e trinta minutos) às 12h30 (doze horas e trinta minutos) e das 14h00 (catorze horas) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos). Os produtos não incluídos na mensalidade/comparticipação familiar e/ou serviços extra são pagos do dia 1 (um) ao dia 8 (oito) do mês seguinte ao qual correspondem.





2. Em caso de incumprimento do cliente ou seu (s) significativo (s) no estipulado do ponto 1 (um), a mensalidade sofrerá um agravamento de 20% no primeiro mês e 50% no segundo;
3. Findo o prazo do número anterior, sem satisfação total das mensalidades em atraso, caberá à Direção da ASAC decidir sobre a continuidade ou não do cliente na Resposta Social, podendo por termo ao CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS com justa causa
4. Pela retribuição dos serviços prestados pela Instituição os/as clientes e/ou significativos estão obrigados ao pagamento de 12 (doze) mensalidades por ano.
5. Se o/a cliente faltar consecutivamente mais de um mês sem uma justificação válida, considerar-se-á a não necessidade de frequentar a resposta social, podendo o seu lugar ser eventualmente preenchido por outro/a cliente, exceto quando se efetue o pagamento integral da mensalidade.
6. Todos os meses, após o pagamento é emitido um recibo no valor da mensalidade.
7. O valor da mensalidade poderá ser alterado, sempre que houver alteração ao número de serviços contratualizados. Nestes casos é realizada uma adenda ao contrato de prestação de serviços devidamente assinado e reciprocamente por ambas as partes outorgantes do contrato de prestação de serviços estabelecidos

#### **ARTIGO 19 - REDUÇÃO NA MENSALIDADE**

1. No caso de ausências injustificadas não haverá lugar a qualquer redução da mensalidade, bem como ausências justificadas com duração inferior a 15 (quinze) dias consecutivos.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% (dez por cento) da mensalidade quando se verificarem ausências justificadas com duração superior a 15 (quinze) dias consecutivos.
3. Consideram-se ausências justificadas as seguintes situações, desde que devidamente comprovadas: internamento hospitalar, ausência do território nacional e férias. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da totalidade da mensalidade/comparticipação familiar.
4. Em caso de falecimento do cliente, se este ocorrer entre os dias 01 (um) a 15 (quinze) do mês, haverá lugar a uma redução de 25% (vinte e cinco por cento) da mensalidade/comparticipação familiar. Se este ocorrer entre os dias 16 (dezasseis) a 31 (trinta e um) do mês, a mensalidade/comparticipação familiar deverá ser paga na sua totalidade.
5. A não entrega do comprovativo que justifique as ausências referidas no ponto 3 (três) do presente artigo ou a constatação de outras situações que não se incluam nas mencionadas são consideradas como ausências injustificadas, o que dá lugar ao pagamento da mensalidade na sua totalidade.



**ARTIGO 20 - REVISÃO DA MENSALIDADE**

1. Salvo alteração anormal ou imprevisível dos pressupostos ou das circunstâncias que determinaram a respetiva fixação, as mensalidades são, em regra, objeto de revisão anual, no mês de Janeiro.

2. Os/As clientes e/ou significativos poderão solicitar a retificação/atualização da mensalidade mediante o preenchimento do impresso próprio - SOLICITAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO/ACTUALIZAÇÃO DA MENSALIDADE - com a devida explicação e documento(s) justificativo(s) do(s) motivo(s), ficando esta sujeita a deliberação por parte da Direção da Instituição.

3. Sempre que houver retificação da mensalidade, o processo é analisado, de 3 (três) em 3 (três) meses, por forma a verificar se o(s) motivo(s) se mantém(êm).

**ARTIGO 21 - MENSALIDADE MÁXIMA**

1. A mensalidade tem como limite máximo o custo médio real por cliente definido para o ano em questão.

2. O custo médio real por cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano transato com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que a frequentaram no mesmo ano.

3. Nas despesas referidas no ponto anterior, do presente, incluem-se quer as despesas específicas da resposta social, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a todos os outros serviços da Instituição. Incluem-se ainda os valores de reversões de depreciação e de amortização da Instituição.

4. O valor do custo médio real por cliente é calculado no início de cada ano e afixado no placar informativo da resposta social.

5. É afixado a mensalidade máxima em vigor sempre que o/a cliente e/ou significativo optar por não entregar os documentos comprovativos do rendimento mensal ilíquido e/ou das despesas mensais fixas, ou se não apresentar os documentos suficientes para caracterizar o perfil económico do agregado familiar.

**ARTIGO 22 - SITUAÇÕES ESPECIAIS**

1. Por forma a garantir a igualdade de oportunidades de acesso ao SAD, a Direção poderá, sob proposta do/a diretor/a Técnica, reduzir, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade

**CAPÍTULO IV – GESTÃO DAS ACTIVIDADES DE INTERVENÇÃO****ARTIGO 23 - PLANO INDIVIDUAL**

1.O PLANO INDIVIDUAL é um instrumento que visa que os serviços prestados ao/à cliente promovam a sua autonomia e qualidade de vida, respeitando o seu projeto de vida, hábitos, gostos, interesses, expectativas, confidencialidade e privacidade.

2.A elaboração do PLANO INDIVIDUAL é da responsabilidade da Equipa Técnica do SAD em colaboração e articulação com outro(s)/a(s) colaborador(es)/a(s) de outros serviços ou entidades externas (sempre que necessário).

3.Depois de elaborado, o/a cliente e/ou significativo têm conhecimento do PLANO INDIVIDUAL através do/a diretor/a Técnico/a.

4.Sempre que o/a cliente e/ou significativo não concordarem com as informações contempladas no PLANO INDIVIDUAL o mesmo será revisto e/ou reformulado.

5.O PLANO INDIVIDUAL só pode ser implementado, após validação de todas as partes implicadas na sua elaboração, através de assinatura. Após a assinatura procede-se à implementação.

6.Se nos 10 (dez) dias úteis após a sua elaboração, o PLANO INDIVIDUAL não tiver sido validado pelo/a cliente e/ou significativo, o mesmo ficará automaticamente validado.

7.O PLANO INDIVIDUAL é monitorizado mensalmente sendo a monitorização feita no próprio PLANO INDIVIDUAL em campo próprio.

8.O PLANO INDIVIDUAL é avaliado e revisto sempre que necessário e no mínimo semestralmente, através do envolvimento de todos/as os/as intervenientes responsáveis pela sua elaboração, com vista a melhorar a qualidade dos serviços e adequá-los às necessidades do/a cliente que, ao longo do tempo, vão surgindo. Desta avaliação resulta o RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL.

9.O RELATÓRIO DO PLANO INDIVIDUAL é dado a conhecer ao/à cliente e/ou significativo, pelo/a diretor/a Técnico/a.

10.Sempre que solicitado é fornecida fotocópia do PLANO INDIVIDUAL e respetivo ao/à cliente e/ou significativo.

11.O PLANO INDIVIDUAL e respetivo RELATÓRIO PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL fazem parte integrante do processo individual de cliente.



12. Sempre que as alterações ao PLANO INDIVIDUAL justifiquem mudanças nos serviços contratualizados com o/a cliente, o CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS é revisto.

**ARTIGO 24 - ELABORAÇÃO DO PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL**

1. Após o levantamento das necessidades coletivas que integram as necessidades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal de cada cliente, é elaborado o PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL.

2. O PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é realizado anualmente, em novembro, pelo/a diretor/a Técnico/a e Animador/a Sociocultural com base nos seguintes elementos:

- 2.1. Interesses dos/as clientes manifestados aquando da realização da FICHA DE AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA;
- 2.2. Recursos disponíveis na Instituição;
- 2.3. Recursos disponíveis na comunidade, próxima e alargada;
- 2.4. Recursos disponibilizados por parceiros e;
- 2.5. Resultados de monitorizações e avaliações de planos de anos anteriores.

3. Quando da sua elaboração é tido em atenção os seguintes princípios/regras:

- 3.1. Respeitar as diferenças religiosas, étnicas e culturais, entre outras, dos/as clientes;
- 3.2. Promover a autonomia e a qualidade de vida dos/as clientes;
- 3.3. Fomentar a ativação e estimulação dos/as clientes;
- 3.4. Respeitar o/a cliente quanto à sua individualidade, capacidades, potencialidades, hábitos, interesses e expectativas, e;
- 3.5. Promover a comunicação, convivência e ocupação do tempo livre dos/as clientes.

4. Após a sua elaboração, o PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é entregue à Direção a quem compete decidir sobre a sua aprovação, através de assinatura.

5. O PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL entra em vigor no início do ano sendo divulgado aos/às clientes e/ou significativo mediante o envio do cronograma das atividades planeadas, respetivos objetivos, local e data de realização compilada na PLANIFICAÇÃO ANUAL DAS ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL.

6. O PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é implementado no dia-a-dia do funcionamento da resposta social.



7.O PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL é monitorizado trimestralmente e revisto anualmente e sempre que necessário pelo/a diretor/a Técnico/a e Animador/a Sociocultural. Todas as alterações e revisões realizadas são dadas a conhecer aos/às clientes e/ou significativos.

8.Sempre que as atividades a realizar sejam atividades físicas, como a ginástica, natação, etc., é obrigatório a existência de uma informação médica, para cada cliente participante, atestando que o/a mesmo/a pode realizar a atividade sem risco.

9.O PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL encontra-se disponível na Instituição, para consulta, encontrando-se:

- 9.1.afixado no placar informativo da resposta social (sempre que solicitado pelo/a cliente e/ou significativo é cedida fotocópia do mesmo), e;
- 9.2.divulgado no site da Instituição.

10.A Instituição compromete-se:

- 10.1.a respeitar a decisão de participação nas atividades planeadas/previstas no PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL e;
- 10.2.a reunir todas as condições para a prática das atividades previstas.

## **CAPITULO V – SERVIÇOS E ACTIVIDADES PRESTADOS**

### **ARTIGO 25 – DOSSIER NO DOMICÍLIO DO/A CLIENTE**

1.Aquando do início da prestação dos serviços é preparado pelo/a diretor/a Técnico/a um dossier a ser entregue no domicílio do/a cliente, constituído pelos seguintes documentos:

- 1.1.Cronograma dos Serviços Prestados;
- 1.2.Registos de cuidados prestados mensais;
- 1.3.Ementa;
- 1.4.Contrato de prestação de serviços;

2.O dossier é atualizado mensalmente e sempre que necessário pelo/a diretora Técnica e/ou colaborador/a devidamente autorizada.

### **ARTIGO 26 - FORNECIMENTO DE ALIMENTAÇÃO**

1.O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições até ao domicílio do/a cliente, prestado diariamente, entre as 11h45 (onze horas e quarenta e cinco minutos) e as 13h00 (treze horas).

2.A alimentação é constituída por:

- 2.1. 1 (uma) refeição principal;



- 2.2. 2 (duas) sopas,
- 2.3. 1 (uma) peça fruta;
- 2.4 .1(um) litro de leite 3 (três) vezes por semana
- 2.5. 1 (uma) pão, e;
- 2.6. 1(uma) sandes.

3.A alimentação fornecida pela Instituição é elaborada por uma Engenheira Alimentar tendo em conta as necessidades, hábitos, gostos e preferências dos/as clientes.

4.As ementas são afixadas semanalmente no placar informativo da resposta social pelo/a diretor/a Técnico/a e entregues aos/às clientes, sendo posteriormente arquivadas no dossier que se encontra em casa do/a cliente.

5.Sempre que o/a cliente apresentar necessidades dietéticas especiais e/ou alergias a determinados produtos alimentares, justificadas obrigatoriamente, mediante declaração médica, a Instituição compromete-se a respeitar as mesmas aquando do fornecimento da alimentação, mediante informação em tempo útil por parte do/a cliente e/ou significativo.

6.As necessidades alimentares dos/as clientes são descritas, na INFORMAÇÃO DE DIETAS ALIMENTARES, e fazem parte integrante do seu processo individual, tendo conhecimento das mesmas necessidades em tempo útil o/a cozinheiro/a responsável pela confeção das refeições.

7.Sempre que é realizado o fornecimento da alimentação, o mesmo é registado no IMPRESSO DE SERVIÇOS PRESTADOS, pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

8.O IMPRESSO DE SERVIÇOS PRESTADOS está arquivado no dossier em casa do/a cliente. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à diretor/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respetivo processo individual de cliente.

### **ARTIGO 27 - ACOMPANHAMENTO NA REFEIÇÃO**

- 1.Sempre que considerado necessário, poderá ser contratualizado o acompanhamento das refeições.
- 2.A periodicidade, a frequência e a forma de prestação deste serviço é definido de acordo com as necessidades e situação real do/a cliente, tendo em conta o definido no PLANO INDIVIDUAL do/a cliente.
- 3.O acompanhamento na refeição é adequada às necessidades de cada cliente.
- 4.No acompanhamento na refeição, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.



5. Sempre que é realizado o acompanhamento na refeição, o mesmo é registado no IMPRESSO DE SERVIÇOS PRESTADOS, pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

#### **ARTIGO 28 - CUIDADOS DE HIGIENE E IMAGEM PESSOAL**

1. Os serviços de higiene e imagem pessoal baseiam-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto.
2. Os cuidados de higiene e imagem pessoal de que os/as clientes poderão usufruir, sendo os mesmos definidos de acordo com a necessidade e situação real de cada cliente, poderão ser:
  - 2.1. Banho total;
  - 2.2. Banho parcial;
  - 2.3. Barba;
  - 2.4. Higiene oral
  - 2.5. Muda de fralda
3. Os cuidados de higiene e imagem pessoal são prestados de acordo com o contratualizado e estabelecido no PLANO INDIVIDUAL de cada cliente.
4. A prestação do serviço de higiene pessoal e imagem é feita no domicílio do/a cliente, salvo se não existir condições, podendo nestes situações ser realizado nas instalações da Instituição. Estas situações são analisadas caso a caso pelo/a diretor/a Técnico/a.
5. Sempre que é dado banho total ao/à cliente:
  - 5.1. é aplicado leite corporal, e;
  - 5.2. veste-se roupa limpa, confortável, adequada aos gostos pessoais do/a cliente e à época do ano.
6. No caso de clientes acamados/as, sempre que é dado banho total ao/à mesmo/a, a roupa da cama é mudada.
7. Os/As clientes que têm problemas de incontinência urinária e/ou fecal são incentivados a usar cuecas protetoras ou fraldas. Em caso de resistência, a Instituição aciona um programa de acompanhamento psicológico.
8. Na prestação dos cuidados de higiene e imagem pessoal, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.
9. Sempre que forem realizados cuidados de higiene e imagem pessoal, os mesmos são registados no IMPRESSO DE SERVIÇOS PRESTADOS, pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.



**ARTIGO 29 - HIGIENE HABITACIONAL**

1.A higiene habitacional é um serviço que visa promover o bem estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente, prestado sempre que solicitado por parte do/a cliente e/ou significativo, devendo dar especial prioridade nas situações em que o/a cliente, independentemente da causa, se veja impossibilitado/a de assegurar tal atividade.

2.A higiene habitacional de que os/as clientes poderão usufruir, sendo os mesmos definidos de acordo com a necessidade e situação real de cada cliente, poderão ser:

2.1.Limpar quarto e casa de banho;

2.2.Arrumar roupa, e;

2.3.Recolher e deitar o lixo fora.

3.O serviço de higiene habitacional é prestado de acordo com o contratualizado e estabelecido no PLANO INDIVIDUAL de cada cliente.

4.Todos os produtos usados na higiene habitacional são da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo. Os mesmos deverão estar ao dispor dos/as colaboradores/as, sempre que necessário ou requerido, de modo a não interferir com a qualidade da prestação do serviço.

5.O serviço de higiene habitacional é prestado a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

6.Sempre que for realizado o serviço de higiene habitacional o mesmo é registado no IMPRESSO DE SERVIÇOS PRESTADOS, pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço.

**ARTIGO 30 – TRATAMENTO DE ROUPAS**

1.O tratamento de roupa é um serviço que visa promover a satisfação de necessidades do/a cliente e promover a sua qualidade de vida, sendo a mesma realizada um vez por semana.

2.A roupa é recolhida na casa do/a cliente pelos/as colaboradores/as responsáveis pela prestação do serviço.

3.A roupa é tratada (lavada e engomada) na lavandaria da Instituição sendo posteriormente entregue ao/à cliente no seu domicílio

4.A identificação da roupa é obrigatória e da responsabilidade do (a) cliente, que a identifica de forma discreta utilizando etiquetas próprias para o efeito.

5.Todas as ações referentes ao tratamento de roupa são registadas no REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS, pelos/as colaboradores/as que efetuam a ação.





6.O REGISTO DE TRATAMENTO DE ROUPAS está arquivado no dossier em casa do/a cliente. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à diretor/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respetivo processo individual de cliente.

### **ARTIGO 31 – AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS**

1.A aquisição de bens e serviços tem como finalidade apoiar a satisfação das necessidades do/da cliente e promover a sua qualidade de vida.

2.Sempre que solicitado e mediante vaga e/ou disponibilidade, é assegurado o desenvolvimento desta actividade.

3.Todas as ações, que envolvam transações financeiras realizadas pelos/as colaboradores/as em nome do/a cliente são assinaladas no REGISTO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS, sustentadas por comprovativo.

4.Sempre que necessário, a Instituição adianta verba financeira para a aquisição de bens, previamente autorizado, e no final do mês, juntamente com o valor da mensalidade, o/a cliente regulariza a situação.

5.Sempre que o/a cliente entregue dinheiro em mãos aos/às colaboradores/as, estes/as verificam, contando-o à sua frente.

6.Todas as ações são registadas no REGISTO DE AQUISIÇÃO DE BENS E SERVIÇOS pelos/as colaboradores/as que efetuam a ação.

### **ARTIGO 32 - APOIO PSICOSSOCIAL**

1.O serviço de apoio psicossocial visa promover o bem-estar e equilíbrio físico, económico, psicológico e emocional do/a cliente adotando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.

2.Este serviço é prestado sempre que o/a cliente e/ou significativo manifestar interesse e/ou necessidade, seja esta última, por indicação médica ou por perceção da Equipa Técnica.

3.As atividades que estão englobados no apoio psicossocial, são as seguintes:

3.1.Avaliação e intervenção psicológica (fomentar a autoestima dos/as clientes, avaliar perturbações comportamentais e emocionais, apoio emocional e psicológico);

3.2.Acompanhamento social (preconizar o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços), e;



3.3. Apoio informativo e formativo (informar, orientar e formar o/a cliente e/ou significativo, no sentido de compreenderem a adaptarem-se à nova situação e consequentes alterações).

4. Na prestação do apoio psicossocial, cada cliente é tratado/a com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

#### **ARTIGO 34 - ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO**

1. A administração de medicação quer em situação de SOS, quer em situação de doença crónica, quer em situação de doença esporádica, durante a prestação de serviços, só será possível mediante apresentação da prescrição médica e preenchimento obrigatório de uma autorização, disponível junto do/a diretor/a Técnico/a.

2. Sempre que a prescrição médica sofrer alterações é da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo comunicar tais alterações à Instituição, sendo necessário entregar nova prescrição médica (devidamente atualizada) acompanhada pela autorização devidamente assinada e data.

3. A administração de medicação é efetuada a clientes que não possuem retaguarda familiar e/ou não sejam detentores/as de autonomia para uma adequada gestão da medicação.

4. Sempre que é prestado o serviço de administração de medicação, todos os medicamentos do/a cliente são trazidos para a Instituição, sendo a preparação da medicação da responsabilidade da Instituição.

5. A preparação dos medicamentos é feita de acordo com a prescrição médica, em caixas individualizadas, devidamente identificadas com o nome do/a cliente por colaboradores/as com formação adequada.

6. Os medicamentos só são recebidos caso se apresentem bem acondicionados (dentro das respetivas caixas) e devidamente identificados com nome completo do/a cliente.

7. A aquisição da medicação é da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo

8. Os medicamentos são guardados em local adequado à sua conservação, fechado a chave, acessível apenas a quem realiza a sua preparação.

9. A administração da medicação é realizada pelos/as colaboradores/as devidamente autorizados/as.

10. Sempre que é administrado qualquer medicamento, tal é registado no REGISTO DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO, pelos/as colaboradores/as que efetuam a administração.



11.O REGISTO DE ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO está arquivado no dossier em casa do/a cliente. No final do mês, o mesmo é recolhido pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço e entregues ao/à diretor/a Técnico/a, que tem a responsabilidade de o arquivar no respetivo processo individual de cliente.

#### **ARTIGO 34 – CUIDADOS DE SAÚDE**

1.Os cuidados de saúde prestados aos/às clientes visa promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a cliente.

2.As atividades que estão englobados nos cuidados de saúde, são as seguintes:

- 2.1.Controlo da diabetes;
- 2.2.Controlo dos sinais vitais, e;
- 2.3.Posicionamento e mobilização.

3.Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do/a cliente e/ou significativo.

4.Todas as ações e tarefas executados no que diz respeito aos cuidados pessoais são registados pelos/as colaboradores/as que prestam o serviço nos respetivos impressos, arquivados no dossier em casa do/a cliente.

5.Os cuidados de saúde são prestados a cada cliente com respeito pela sua individualidade sendo-lhe assegurado/a privacidade, autonomia e confidencialidade. Evita-se tudo o que possa levar o/a cliente a sentir-se diminuído na sua dignidade.

6.Em caso de acidente ou doença súbita, são acionados os serviços nacionais de emergência, sendo o significativo imediatamente contactado e responsável pelo seu acompanhamento.

#### **ARTIGO 35 – ACOMPANHAMENTO AO EXTERIOR**

1.O acompanhamento ao exterior visa promover a qualidade de vida do/a cliente, bem como apoiá-lo nas suas necessidades.

2.O acompanhamento ao exterior só pode ser requisitado por clientes, que não disponham de retaguarda familiar, e/ou que estejam doentes.

3.As atividades que estão englobadas no acompanhamento ao exterior são:

- 3.1.acompanhamento a consultas;
- 3.2. acompanhamento a compras.

4.O acompanhamento ao exterior é assegurado por um/a colaborador/a de SAD, de referência para o/a cliente.



**ARTIGO 36 – PASSEIOS E ACTIVIDADES AO EXTERIOR**

- 1.O desenvolvimento de passeios e atividades ao exterior são da responsabilidade do/a Animador/a Sociocultural com conhecimento do/a diretor/a Técnico/a.
- 2.Os diversos passeios previstos ao longo do ano só poderão ser efetuados com conhecimento e consentimento dos/as clientes e/ou significativos, sendo sempre respeitada a vontade dos/as clientes e/ou pessoas significativos.
- 3.A participação dos/as clientes em passeios e atividades ao exterior pressupõe a inscrição/autorização nas mesmas com a devida antecedência.
- 4.Em determinados passeios e atividades ao exterior a inscrição poderá acarretar custos aos próprios clientes. Nestes casos, serão devidamente informados atempadamente.
- 5.A Instituição reserva-se o direito de proceder à inscrição dos/as clientes em função da autonomia necessária para a realização do passeio e atividade.
- 6.Durante os passeios os/as clientes são sempre acompanhados por colaboradores/as da Instituição, devidamente identificados/as.
- 7.Qualquer situação que aconteça fora da normalidade durante os passeios são comunicadas ao/à diretor/a Técnico/a pelos/as colaboradores/as que acompanham o/a cliente.

**CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES**

**ARTIGO 37 – DIREITOS DOS/AS CLIENTES**

- 1.Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes direitos:
  - 1.1.Receber os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
  - 1.2.A inviolabilidade do domicílio do/a cliente, não sendo permitido fazer alteração nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização;
  - 1.3.Ser respeitados/as nas suas convicções religiosas e políticas;
  - 1.4.Ser respeitados/as pelos seus usos e costumes, pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar;
  - 1.5.Exigir qualidade nos serviços prestados de acordo com as normas estabelecidas no presente regulamento interno;



- 1.6. Constatar que a sua identidade, personalidade, intimidade, privacidade, hábitos de vida, necessidades, interesses, expectativas, convicções religiosas, sociais e/ou políticas são consideradas com dignidade e respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e restantes clientes e/ou significativos;
- 1.7. O direito à custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que a mesma seja confiada à Instituição;
- 1.8. Exigir a prestação dos serviços contratados;
- 1.9. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- 1.10. Proceder, educadamente, a reclamações sobre a qualidade dos serviços prestados;
- 1.11. Participar nas atividades previstas no PLANO DE ACTIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO PESSOAL, considerando as suas necessidades e interesses;
- 1.12. Ser respeitadas por todos/as os/as colaboradores/as e membros da Direção;
- 1.13. Ter assegurada a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- 1.14. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- 1.15. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- 1.16. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- 1.17. Apresentar sugestões de melhoria do serviço prestado pela Instituição.
- 1.18. Apresentar reclamações sempre que o ache oportuno;
- 1.19. Exercer os demais direitos de cidadania reconhecidos na Lei, e;
- 1.20. Exercer os seus deveres, assinalados no artigo posterior.

#### **ARTIGO 38 - DEVERES DOS/AS CLIENTES**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, os/as clientes têm os seguintes deveres:

- 1.1. Cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;
- 1.2. Colaborarem com a equipa de SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do contratualizado;
- 1.3. Pagar pontualmente, até ao dia 8 (oito) de cada mês, a mensalidade referente aos serviços prestados bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do/a cliente;
- 1.4. Avisar com a antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
- 1.5. Respeitar e tratar com educação os/as colaboradores/as da Instituição;
- 1.6. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde;
- 1.7. Cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;
- 1.8. Declarar com verdade e rigor os rendimentos auferidos e as despesas mensais fixas do agregado familiar, mediante a apresentação de documentação adequada e credível, designadamente, de natureza fiscal;
- 1.9. Respeitar integralmente os/as restantes clientes e/ou significativos.



1.10. Relativamente às suas ausências:

1.10.2. Avisar com a antecedência mínima de 1 (um) dia, quando se verifique uma ausência pontual;

1.10.3. Avisar com a antecedência mínima de 10 (dez) dias a previsão de ausência prolongada da resposta social. Caso se verifique uma situação imprevista (por exemplo: doença súbita, internamento hospitalar), deverá apresentar o comprovativo/declaração médica que justifique a sua ausência, sob pena desta ser considerada uma ausência injustificada;

1.11. Participar nas reuniões agendadas pela Direção e/ou Equipa Técnica;

1.12. Comunicar a prescrição de qualquer medicamento e/ou alteração da mesma, e;

1.13. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço.

### **ARTIGO 39 - DIREITOS DA INSTITUIÇÃO**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno, a Instituição têm os seguintes direitos:

1.1. Fazer cumprir as regras de funcionamento descritas no presente regulamento interno;

1.2. Fazer cumprir todas as regras da Instituição relativas ao Sistema de Gestão da Qualidade;

1.3. A lealdade e respeito por parte dos/as clientes e/ou significativos;

1.4. Receber as mensalidades e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;

1.5. Suspender os serviços contratualizados, sempre que os/as clientes e/ou significativos, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, 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.

1.6. Exercer os seus deveres, assinalados no artigo posterior.

### **ARTIGO 40 - DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas no presente regulamento interno a Instituição têm os seguintes deveres:

1.1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos/as clientes;

1.2. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;

1.3. Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos/as clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;

1.4. Apoiar os/as clientes na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;

1.5. Colaborar e ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;

1.6. Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento interno;



- 1.7. Garantir a qualidade dos serviços prestados através do cumprimento dos requisitos legais em vigor e da promoção da melhoria contínua dos mesmos;
- 1.8. Disponibilizar um quadro de colaboradores/as com formação e qualificação necessária e adequada à execução das suas funções;
- 1.9. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos/as clientes;
- 1.10. Manter os processos individuais de clientes atualizados;
- 1.11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as clientes;
- 1.12. Dispor de um livro de reclamações;
- 1.13. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação de serviços;
- 1.14. Garantir aos/às clientes a sua individualidade e privacidade.
- 1.15. Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas os/clientes, económica e socialmente desfavorecidos;
- 1.16. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- 1.17. Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- 1.18. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como, o conforto necessário ao bem-estar do/a cliente;
- 1.19. No tratamento dos/as clientes, é levada à prática uma ação isenta, sem favoritismo nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- 1.20. Considerar que o domicílio do/a cliente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização, e;
- 1.21. Na ocorrência de um óbito informar imediatamente o significativo, providenciando a presença de um/a médico/a.

## **CAPÍTULO VII - REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

### **ARTIGO 41 - INSTALAÇÕES**

1. O SAD desenvolve-se em equipamento, situado na Rua Seabra da Fonseca, Nº 165 – Avelãs de Caminho, sendo as suas instalações compostas por:
  - 1.1 Gabinete Diretora Técnica;
  - 1.2 Serviços Administrativos;
  - 1.3 Gabinete médico e de Enfermagem;
  - 1.4. Gabinete de Fisioterapia;
  - 1.5 Salas de convívio;
  - 1.6 Refeitório;
  - 1.7 Instalações sanitárias reservadas aos clientes



- 1.8 Quarto de banho com ajuda (banho assistido);
2. Existem também instalações reservadas apenas à utilização dos/as colaboradores/as e elementos da Direção interditas aos /ás clientes, nomeadamente:
  - 2.1 Cozinha;
  - 2.2.Lavandaria;
  - 2.3 Arrumos, dispensas e sala das máquinas;
  - 2.4. Instalações sanitárias reservadas aos/ás colaboradores/as.

### **ARTIGO 42 - HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

- 1.A resposta social possui o seguinte horário de funcionamento:
  - 1.1.de segunda a sexta e feriados das 8h00 (oito horas) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos), sendo este horário condicionado às necessidades locais.
  - 1.2.aos sábados e domingos das 8h30 (oito horas e trinta minutos) às 13h00 (treze horas), em horário adaptado às necessidades de cada situação.
- 2.A reposta social encerra:
  - 2.1.no caso de surto de doença infecto-contagiosa;
  - 2.2.sempre que existir recomendação dos Serviços Oficiais, e,
  - 2.3.outras datas por deliberação da Direção comunicadas com a devida antecedência.
- 3.Os serviços administrativos da Instituição funcionam em dias úteis das 9h00 (nove horas) às 12h30 (doze horas e trinta) e das 14h00 (catorze horas) às 18h30 (dezoito horas e trinta minutos).
- 4.O horário de atendimento ao/à cliente e/ou significativo pelo/a diretor/a Técnico/a é definido no início de cada ano, sendo o mesmo horário comunicado aquando da prestação de serviços e sempre que os mesmos forem alterados, encontrando-se os mesmos afixadas no placar informativo da resposta social.
- 5.O horário dos serviços prestados pela Instituição são definidos em conjunto com o/a cliente aquando da sua admissão, tendo em conta as necessidades dos/as clientes e sempre que possível, as suas preferências.

### **ARTIGO 43 - COLABORADORES/AS DA RESPOSTA SOCIAL**

- 1.A organização funcional da Instituição encontra-se disposta, de uma forma objetiva no organigrama funcional, afixado no placar informativo da resposta social.
- 2.O quadro de colaboradores/as afetas ao SAD encontra-se afixado no placar informativo da resposta social de acordo com a legislação em vigor.





3.A Instituição dispõe de FICHAS DE FUNÇÕES que contempla a descrição do perfil de cada função dos/as colaboradores/as, disponível para consulta.

4.A coordenação do SAD compete ao/à diretor/a Técnico/a da Instituição, cujo nome se encontra afixado no placar informativo da resposta social.

#### **ARTIGO 44 - CHAVE DE ACESSO AO DOMICÍLIO**

1.No âmbito da prestação de serviços e mediante a entrega da chave do domicílio por parte do/a cliente e/ou significativo fica registada em impresso próprio – LISTA DE PERTENCES.

2.Instituição compromete-se a guardar a mesma em local seguro, com acesso restrito.

#### **ARTIGO 45 - DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DOS/AS CLIENTES**

1.A Instituição responsabiliza-se apenas pelos objetos e/ou valores, que os/as clientes e/ou significativo lhe entreguem à sua guarda, procedendo à sua identificação, em impresso próprio – LISTA DE PERTENCES - preenchido aquando da admissão e atualizado sempre que se revele necessário.

2.A LISTA DE PERTENCES faz parte integrante do processo individual de cliente.

3.Caso o/a cliente e/ou significativo pretendam retirar objetos e/ou valores da Instituição devem solicitar autorização ao/à diretor/a Técnico, sendo a LISTA DE PERTENCES atualizada.

#### **ARTIGO 46 – CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

1. A natureza do trabalho da Instituição implica o tratamento de dados pessoais dos clientes e significativos, incluindo dados de natureza sensível (ex.: saúde), merecedores do maior respeito e confidencialidade.

2. A ASAC garante, respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se que toda a informação prestada encontra-se protegida por sigilo profissional, de acordo com a legislação em vigor.

3.Os dados recolhidos no âmbito do PROCESSO DE ADMISSÃO são tratados pela ASAC que assegura a sua privacidade, atuando em conformidade com a lei e o novo Regulamento, sendo o endereço do responsável da Proteção de Dados: rgpdasac@gmail.com.

4. O/a cliente e/ou significativo, deve autorizar que, as informações pessoais, relevantes à presente prestação de serviços, sejam partilhadas com as autoridades judiciais, fiscais e reguladoras com a finalidade do cumprimento das obrigações declarativas.



5. Os dados pessoais serão preservados pelo período necessário á prestação dos serviços, respetiva faturação e cumprimento das obrigações legais.
6. Ao titular dos dados pessoais é garantido pela ASAC, os direitos de: informação, acesso, retificação, atualização, portabilidade, oposição, limitação e apagamento/esquecimento.
7. A Instituição garante aos clienes e aos significativos, respeito pela sua privacidade e confidencialidade, comprometendo-se que toda a informação prestada se encontra protegida por sigilo profissional.
8. Todas os/as colaboradoras/es, recebem formação específica em matéria da ética e estão abrangidos pelo sigilo profissional punindo a Direção adequadamente aquelas que não cumpram com as regras definidas.
9. Sempre que entrem novos/as colaboradores/as, estagiários/as e voluntários/as, este assunto é objeto de sensibilização (aquando o acolhimento) para garantir que todos estão conscientes das suas obrigações e responsabilidades, encontrando-se devidamente preparados para desempenhar eficazmente o seu papel na proteção adequada da informação com que interagem nas suas atividades diárias.

#### **ARTIGO 47 - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS**

1. A Instituição tem definido os modos de atuação, para situações de negligência e maus tratos em procedimento do conhecimento de todos/as os/as colaboradores/as.
2. A Instituição tem disponível para consulta o MANUAL DE ACTUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS.

#### **ARTIGO 48 - RECLAMAÇÕES**

1. Qualquer reclamação é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.
2. Nenhuma reclamação fica sem tratamento, sendo que todas as reclamações recebidas são alvo de uma posição cordial e respeitadora por parte da Instituição que responda de forma cabal ao universo dos pontos reclamados, visando o esclarecimento rápido, diligente e eficaz do/a reclamante.
3. A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das reclamações.
4. As reclamações podem ser recepcionadas em diferentes formatos, nomeadamente:
  - 4.1. Forma verbal (neste caso é fornecido ao/à reclamante indicações sobre como poderá formalizar a reclamação por escrito), e;



- 4.2. Forma escrita - registada no BOLETIM DE RECLAMAÇÃO ou no Livro de Reclamações por qualquer colaborador/a.
5. As reclamações provenientes do:
- 5.1. BOLETIM DE RECLAMAÇÃO e rececionadas por qualquer colaborador/a, são imediatamente encaminhadas para o/a Gestor/a da Qualidade (se não forem efetuadas junto deste/a), na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efetuadas.
- 5.2. Livro de Reclamações, são imediatamente encaminhadas para a Direção, na mesma hora ou no máximo 24H (vinte e quatro horas) depois de terem sido efetuadas, para que esta proceda de acordo com o estipulado na legislação em vigor e existente para o efeito.
6. A reclamação deve ser sempre preenchida de forma clara e completa, redigida com esferográfica e efetuada em letra legível, sendo indispensável a identificação completa do/a reclamante. Os factos que motivam a reclamação devem também ser apresentados de forma clara e completa para que a falta de elementos pode tornar impossível a análise de uma reclamação.
8. O tratamento das reclamações é da responsabilidade da Direção.
9. A resposta a todos os pontos reclamados é emitida num prazo máximo de 5 (cinco) dias após a receção da mesma, podendo este prazo ser prolongado para 15 (quinze) dias nos casos que envolvam especial complexidade, através de envio de RESPOSTA À RECLAMAÇÃO. A RESPOSTA À RECLAMAÇÃO é enviada por carta registada ou entregue em mãos ao/à reclamante.
10. A reclamação considera-se encerrada:
- 10.1. quando há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação. Sempre que as soluções apresentadas não forem do agrado do/a reclamante, o/a mesmo/a pode apresentar o seu desprazer quanto à resolução apresentada, dispondo de um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar a partir da data de receção da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO, para apresentar a sua insatisfação.
- 10.2. quando não há indicação por parte do/a reclamante, relativamente à sua satisfação relativamente à solução da situação que esteve na origem da reclamação, 5 (cinco) dias úteis após envio da RESPOSTA À RECLAMAÇÃO.
11. A gestão de reclamações pela Instituição não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios. Nestes casos, à Instituição reserva-se o direito de não emitir uma resposta, já que a resolução estará pendente da decisão de uma destas entidades.



**ARTIGO 49 - SUGESTÕES**

- 1.A Instituição tem definida uma metodologia para a recolha e tratamento das sugestões.
- 2.Qualquer sugestão é entendida como uma oportunidade de melhoria e efetivamente analisada enquanto tal, de forma imparcial e sem juízos de valor ou ideias pré-concebidas.
- 3.Nenhuma sugestão fica sem tratamento, sendo que todas as sugestões são alvo de uma posição cordial e respeitadora que responda de forma cabal ao universo dos pontos apresentados.
- 4.De forma a motivar os/as clientes e/ou significativos, individualmente ou em grupo, a apresentarem ideias que possam na prática traduzir se numa melhoria efetiva no funcionamento e na prestação de serviços, a Instituição implementa de forma permanente as suas sugestões.

**CAPÍTULO VIII - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**ARTIGO 50 - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO INTERNO**

- 1.O presente regulamento interno será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
- 2.Todas as alterações efetuadas são comunicadas aos/às clientes e/ou pessoas significativos com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes/as assiste.

**ARTIGO 51 - INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

- 1.Os casos omissos, duvidosos ou de carácter excecional, considerando o presente regulamento interno, serão resolvidos mediante deliberação da Direção da Instituição.

**ARTIGO 52 - ENTRADA EM VIGOR**

- 1.O presente regulamento interno foi revisto de acordo com a Circular de Orientação Técnica Nº4 a de 16 de Dezembro de 2014 e aprovado em reunião de Direção de 25.02.2015. Será revisto sempre que se considere oportuno.

**A PRESIDENTE DA DIRECÇÃO**

---

*(Leonilde Rasga)*