

Handwritten signature and date: 10 de Fevereiro



centro social de azurva



Serviço de Apoio Domiciliário

REGULAMENTO INTERNO

Aprovado na reunião de Direção de 10 de fevereiro de 2022

Em vigor a partir de 1 de abril de 2022, após aprovação pela
Segurança Social

Índice

Índice

CAPÍTULO 1 – Disposições gerais	1
Norma 1 - Âmbito de aplicação	2
Norma 2 - Legislação aplicável	2
Norma 3 - Objetivos do Regulamento Interno	2
Norma 4 – Definição e objetivos da resposta social	2
Norma 5 – Cuidados e serviços prestados	2
Norma 6 - Princípios de atuação	3
CAPÍTULO 2 – Processo de admissão dos utentes	3
Norma 7 – Candidatura e admissão	3
Norma 8 – Critérios de admissão	3
Norma 9 – Critérios de desempate	4
Norma 10 – Critérios e procedimentos na gestão da lista de espera	4
Norma 11 - Admissão	4
Norma 12 - Contrato de Prestação de Serviços	4
Norma 13 - Acolhimento dos novos utentes	4
Norma 14 - Processo Individual do utente	4
CAPÍTULO 3 – Instalações e regras de funcionamento	4
Norma 15 - Instalações	5
Norma 16 - Horário de funcionamento	5
Norma 17 - Comparticipação familiar devida pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário	5
Norma 18 - Tabela de comparticipação familiar	8
Norma 19 – Atividades de animação continuada	8
Norma 20 – Acompanhamento e/ou deslocações ao exterior	8
Norma 21 – Pagamento de comparticipação familiar	8
Norma 22 – Alimentação/Nutrição	8
Norma 23 – Quadro de Pessoal	9
CAPÍTULO 4 – Direitos e deveres	9
Norma 24 - Direitos dos utentes e/ou do seu representante legal e da família	9
Norma 25 - Deveres dos utentes e/ou do seu representante legal e da família	9
Norma 26 - Direitos do Centro Social de Azurva	9
Norma 27 - Deveres do Centro Social de Azurva	9
Norma 28 - Direitos dos colaboradores	10
Norma 29 - Deveres dos colaboradores	10
CAPÍTULO 5 – Disposições finais	11
Norma 30 - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente	11
Norma 31 - Cessação da prestação de serviços	11
Norma 32 – Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Centro Social de Azurva	11
Norma 33 – Livro de Reclamações	11
Norma 34 - Modalidades de participação de familiares e voluntários	11
Norma 35 – Integração de lacunas	12
Norma 36 – Litígio	12
Norma 37 – Alterações ao regulamento	12
Norma 38 - Revogação	12
Norma 39 – Entrada em vigor	12

CAPÍTULO 1
DISPOSIÇÕES GERAIS**NORMA 1 - Âmbito de aplicação**

O Centro Social de Azurva, designado por CSA, tem como natureza jurídica a forma de Associação e desenvolve a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário desde 30/04/2001. Esta resposta enquadra-se no âmbito de um Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro e rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2 - Legislação aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado nos diversos diplomas legais que regulam a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente:

- Portaria nº 196 – A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho;
- Decreto Lei nº 33/2014, de 4 de março;
- Decreto-lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro;
- Orientações técnicas emitidas pela Comissão Nacional de Cooperação;
- Como documentação técnica estruturante serão ainda consideradas as normas e procedimentos constantes do Manual de Gestão da Qualidade para a resposta social Serviço de Apoio Domiciliário editado pelo ISS.IP.

NORMA 3 - Objetivos do Regulamento Interno

- 1 - Promover o respeito pelos direitos do utente, representante legal, familiares e demais interessados;
- 2 - Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da instituição enquanto prestadora de serviços;
- 3 - Promover a participação ativa dos utentes, dos seus representantes legais ou familiares ao nível da gestão das respostas sociais.

NORMA 4 – Definição e objetivos da resposta social

- 1 - O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
- 2 - São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente, os seguintes:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes, objeto de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA 5 - Cuidados e serviços prestados

- 1 - Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
- 2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
- 3 - O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- 4 - O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - b) Apoio psicossocial;

- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais.

NORMA 6 – Princípios de atuação

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e responsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;

CAPÍTULO 2

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 7 – Candidatura e admissão

1. Para efeitos de admissão, o candidato deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de pré-inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - 1.1. Cartão de Cidadão;
 - 1.2. Na falta do documento mencionado em 1.1, o Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.3. Declaração médica, em caso de patologia que determine a necessidade de cuidados especiais do candidato, como por exemplo dieta, toma medicamentosa, entre outras;
 - 1.4. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (fotocópia da declaração de IRS e respetivos anexos, do ano civil anterior e respetiva nota de liquidação);
 - 1.5. Recibo de renda de casa ou comprovativo bancário do encargo com a aquisição de habitação própria permanente do agregado familiar;
 - 1.6. No caso de doença, baixa e/ou desemprego, será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos montantes auferidos;
 - 1.7. No caso de o candidato ser portador de Cartão de Cidadão a recolha de dados é realizada através da leitura digital do Cartão de Cidadão ou, caso haja consentimento, através de fotocópia do documento.
2. A candidatura pode ser realizada a qualquer momento do ano.
 - 2.1. A candidatura deve ser realizada na sede da Instituição situada na Rua Prof. Celso Santos, nº 14, Azurva, 3800-747 Eixo.
 - 2.2. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9h - 18.30h.
3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

NORMA 8 - Critérios de Admissão

1 - São observados os seguintes critérios de prioridade na seleção dos candidatos, de acordo com a seguinte ordenação percentual:

Critérios	Ponderação (%)
Pessoas adultas dependentes ou idosos de agregado familiar com baixos recursos socioeconómicos	25
Pessoas adultas dependentes ou idosos em situação de risco (familiar ou ambiental)	20
Pessoas adultas dependentes ou idosos isolados, sem apoio familiar	18
Pessoas adultas dependentes ou idosos residentes na freguesia de Eixo	15
Pessoas adultas dependentes ou idosos com familiar direto a frequentar o CSA	12
Pessoas adultas dependentes ou idosos que já frequentem atividades do CSA abertas à comunidade	10

2 - A aplicação destes critérios de admissão encontra-se também condicionada ao número de vagas existentes por cada serviço que é solicitado.

NORMA 9 - Critérios de desempate

Em caso de empate é observado o seguinte critério de desempate na seleção dos utentes:

- 1.Data de formalização da candidatura, dando prioridade a quem se candidatou em primeiro lugar.

NORMA 10 - Critérios e procedimentos na gestão da lista de espera

No caso de não existir vaga para admissão, a inscrição fica em lista de espera, sendo posicionada em função da aplicação dos critérios. O candidato será informado logo no momento da inscrição de que todas as vagas se encontram ocupadas.

São observados os seguintes procedimentos de gestão da lista de espera:

- 1.Atualização realizada pela instituição sempre que exista vaga;
- 2.Arquivamento da pré-inscrição do candidato que comunicou estar a frequentar outra entidade;
- 3.Arquivamento da pré-inscrição do candidato que comunicou não continuar interessado em fazer parte da lista de espera;

NORMA 11 - Admissão

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável técnico, a quem compete elaborar a Ficha de Avaliação Diagnóstica, avaliar os serviços a prestar e submeter à decisão da Direção do CSA:

1. É competente para decidir a admissão a Direção do CSA;
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente no prazo de uma semana;
3. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
 - 3.1.Taxa de inscrição para fazer face às despesas administrativas;
 - 3.2.Primeira mensalidade.

NORMA 12 - Contrato de Prestação de Serviços

1 - A admissão depende da celebração de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:

- a) Identificação da instituição;
- b) Identificação do utente e/ou do seu representante legal;
- c) Direitos e obrigações das partes;
- d) Serviços e atividades contratualizados;
- e) Valor da comparticipação familiar;
- f) Condições de cessação e rescisão do contrato.

2 - Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou seu representante legal e arquivado o outro exemplar no processo individual do utente.

3 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, e assinada pelas partes.

NORMA 13 - Acolhimento de novos utentes

O acolhimento do novo utente é sujeito a um programa de Acolhimento Inicial que tem a duração média de 30 dias, no final da qual é realizada uma avaliação com a equipa de SAD e definido o Plano Individual de intervenção, cujo teor é dado a conhecer ao utente, representante legal ou família.

NORMA 14 - Processo individual do utente

1 — O CSA organiza um processo individual para cada utente, onde constam, designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Identificação da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
2 - O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

CAPÍTULO 3

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 15 – Instalações

Áreas funcionais:

1 - O SAD é composto pelas seguintes áreas funcionais:

1. Receção destinada ao acolhimento e espera do utente e/ou seus familiares acessível a pessoas com mobilidade condicionada;
2. Instalação sanitária acessível a pessoas com mobilidade condicionada.
3. Gabinete de Direção Técnica e atendimento;
4. Gabinete de atendimento administrativo;
5. Instalações para o pessoal destinadas à higiene e conforto dos colaboradores, incluindo vestiário, instalação sanitária com equipamento sanitário completo e base de duche;
6. Cozinha e lavandaria:

a) A área de cozinha e lavandaria destina-se à confeção de refeições e ao tratamento de roupa.

b) A cozinha comporta:

- Uma zona de preparação de alimentos, zona de confeção de alimentos, zona de higienização, copa de distribuição de alimentos, copa de limpos e copa de sujos;
- Uma despensa de dia, zonas de frio e compartimentos para o lixo que prevejam a separação de resíduos.

c) O espaço da lavandaria é constituído por zona de expediente, lavagem, secagem, engomadoria e arrumos.

d) A cozinha e a lavandaria incluem arrecadações, respetivamente para géneros alimentícios e/ou produtos de higiene do ambiente.

NORMA 16 - Horário de funcionamento

1 - O SAD do CSA tem um horário de funcionamento adequado às necessidades dos utentes;

a) O SAD funciona durante os dias úteis das 8h00 às 19h00;

b) Aos sábados, domingos e feriados, funciona entre as 8h00 e as 13h00.

NORMA 17 - Comparticipação familiar devida pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário

1. A comparticipação familiar é o valor pago pela utilização dos serviços e equipamento, determinado em função da percentagem definida para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

2. Conceito de Agregado familiar

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

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

2.2 - Para efeitos de composição do agregado familiar estão excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

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

2.3 - Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

3. Rendimentos do agregado familiar

- 3.1 - Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente - rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência)
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
 - i) 50% da prestação social para a inclusão recebida pelo utente;

3.1.1 - Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

3.1.2 - Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do nº 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.

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

3.1.3.1 - Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior 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, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

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

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

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

4 - Despesas fixas do agregado familiar

4.1 - Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.2 - Para além das despesas referidas em 4.1. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.



4.3 - Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 5.1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

5 - Cálculo para apuramento do montante de rendimento per capita mensal, do agregado familiar

5.1 - O rendimento per capita mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

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

6 - Prova dos rendimentos e das despesas fixas

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

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

6.1.2 - Sempre que as declarações de rendimento não existam, e após diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

6.1.3 - A falta de entrega dos documentos a referidos em 6.1. no prazo concedido para o efeito determina afixação da comparticipação familiar máxima.

6.1.4 - No decorrer do tempo da prestação de serviços, sempre que haja indicações de novos rendimentos ou, rendimentos não declarados no agregado familiar, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

7 - Montante máximo da comparticipação familiar

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

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

8 - Redução da comparticipação familiar

8.1 - Há lugar a uma redução de 10 % na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

8.2 - A instituição não prevê neste regulamento lugar a redução na comparticipação familiar quando houver indicação legal para encerrar o estabelecimento. Situações excecionais como esta, serão analisadas segundo as orientações da Segurança Social, a legislação a publicar ou, em última análise, estudadas e decididas pela Direção da Instituição.

9 - Revisão da comparticipação familiar

9.1 - As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano civil ou em outro momento que se considere adequado.

9.2 - Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, as instituições podem proceder à revisão da respetiva comparticipação.

NORMA 18 – Tabela de comparticipação familiar

Considerando o rendimento per capita mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização do Serviço de Apoio Domiciliário, de acordo com os serviços prestados, corresponde a 75%.

Serviço	Nº de serviços	% de comparticipação por serviço/mês	% de comparticipação máxima
Fornecimento de refeições	Almoço de 2ªF a 6ªF	18%	30%
Alimentação	Almoço de 2ªF a domingo (com feriados)	20%	
Alimentação	Almoço e jantar de 2ªF a 6ªF	28%	
Alimentação	Almoço e jantar de 2ªF a domingo (com feriados)	30%	
Higiene Pessoal	1 X dia de 2ªF a 6ªF	15%	25%
Higiene Pessoal	1 X dia de 2ªF a domingo	18%	
Higiene Pessoal	2 X dia de 2ªF a 6ªF	22,5%	
Higiene Pessoal	2 X dia e aos Sábados, domingos e feriados	25%	
Higiene Pessoal	Inferior a 5 X semana	5% (por/serviço)	10%
Higiene habitacional (complementar à Higiene Pessoal)	Sempre que ocorra a higiene pessoal	0%	
Higiene habitacional (espaços usados pelo utente)	Uma vez por semana	10%	
Tratamento de roupa	Do utente	8%	
Tratamento de roupa	Do utente e da habitação	10%	10%
Animação/socialização	Diário	0%	0%
Higiene pessoal (excecional ao contratualizado)	Pontual		1%/por serviço
Tratamento de roupa (excecional ao contratualizado)	Pontual		0.1%/Kg roupa
Acompanhamento pessoal a entidade local	Pontual		1%/hora
Deslocação em carro da instituição para entidade local	Pontual		0.08%/Km

NORMA 19 – Atividades de animação continuada

1 - Para além dos serviços que constam do quadro anterior, podem ainda ser desenvolvidas atividades complementares de ocupação de forma continuada, como por exemplo Psicomotricidade, Musicoterapia, Arteterapia, etc., dinamizadas por entidades externas. Estas atividades são contratualizadas diretamente entre as empresas e os utentes, assumindo a instituição um papel de intermediação.

NORMA 20 – Acompanhamento e/ou deslocações ao exterior

1 – O pedido de acompanhamento ao exterior é solicitado pelo utente, seu representante legal ou familiar, pessoalmente ou por telefone, com a antecedência mínima de 3 dias, de forma a enquadrá-lo na organização dos serviços.

2 – As saídas e deslocações ao exterior cumprem com o definido na Instrução de Trabalho IT.SAD.05_00;

3 – As saídas e deslocações ao exterior, bem como os demais serviços que sejam solicitados pontualmente e não estejam contratualizados, são registados e faturados de acordo com a tabela da Norma 18, sendo que na soma de todos os serviços não pode ser ultrapassado o custo real do utente ou a percentagem máxima de 75% do RPC do utente.

NORMA 21 – Pagamento da comparticipação familiar

1.O pagamento da mensalidade deve ocorrer até ao dia 8 de cada mês nos Serviços Administrativos do CSA, podendo efetuar-se em numerário, cheque, multibanco, transferência bancária ou débito direto.

NORMA 22 – Alimentação/Nutrição

1.O CSA garante um regime alimentar tendo em conta as necessidades de cada utente e as dietas prescritas pelo médico assistente;

2. Os horários das refeições são os seguintes:

a) Entrega do almoço no domicílio entre as 11h45 e as 13h00;

b) Entrega do jantar no domicílio entre as 18h00 e as 19h00;

3. Ementas:

a) As ementas são da responsabilidade da Direção Técnica e da Cozinha. Depois de aprovadas pela Direção são afixadas semanalmente em local visível e divulgadas na página da internet;

- b) Uma cópia da ementa é facultada semanalmente a todos os utentes que beneficiam do serviço de alimentação;
- c) As ementas poderão ser alteradas por motivos de força maior (ex: falhas do fornecimento);
- d) As ementas serão ajustadas a situações de alergia e ou dieta alimentar justificadas com a apresentação de declaração médica;
- e) À exceção de qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e solicitadas com a devida antecedência;
- f) Situações pontuais de cuidados especiais com a alimentação são analisadas individualmente pela Diretora Técnica e autorizadas pela Direção.

NORMA 23 - Quadro de Pessoal

- 1 - O quadro de pessoal do CSA encontra-se afixado na entrada da instituição. Nele está indicado o número de recursos humanos, as habilitações académicas e o respetivo organograma.
- 2 - A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário do CSA é assegurada por um profissional com licenciatura na área das Ciências Sociais e Humanas de acordo com a legislação em vigor;
- 3 - À Direção Técnica compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
- 4 - As demais funções do Diretor Técnico, restantes técnicos e pessoal não técnico constam do Manual de Funções afixado na entrada da instituição.

CAPÍTULO 4 DIREITOS E DEVERES

NORMA 24 - Direitos do utente e/ou do seu representante legal e da família

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
- b) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família;
- c) A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- d) A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- e) Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- f) Usufruir de um horário adequado às rotinas diárias, bem como ao plano de cuidados individuais;
- g) Ser assistido, de forma pronta e adequada, em caso de acidente ou doença súbita, ocorrido no CSA ou manifestada no decorrer das atividades ou dos serviços prestados;
- h) Apresentar reclamações e sugestões relativas ao funcionamento do SAD e ser ouvido pela Diretora Técnica e demais profissionais, bem como pelos Órgãos de Gestão, em todos os assuntos que justificadamente forem do seu interesse;
- i) Ser adequadamente informado sobre o Regulamento Interno do CSA.

NORMA 25 - Deveres dos utentes e/ou do seu representante legal e da família

- a) Conhecer o Regulamento Interno do SAD e zelar pelo seu cumprimento integral;
- b) Cumprir com o pagamento da comparticipação familiar dentro do prazo estipulado pelo presente regulamento;
- c) Tratar com cortesia e respeito todos os colaboradores da Instituição, bem como os outros utilizadores (crianças e familiares).

NORMA 26 - Direitos do Centro Social de Azurva

São direitos do Centro Social de Azurva:

- 1 – Ver tratados os seus utentes, colaboradores e órgãos sociais com dignidade e respeito;
- 2 – Receber atempadamente as mensalidades por parte dos utentes e/ou seu representante legal;
- 3 – Garantir a colaboração de todos os elementos da comunidade nas atividades do CSA.

NORMA 27 - Deveres do Centro Social de Azurva

São deveres do Centro Social de Azurva:

- 1 - Desenvolver serviços que proporcionem bem-estar e conforto num clima de segurança afetiva e física, através de um atendimento personalizado;

- 2 - Colaborar com a família na partilha de cuidados.
- 3 - Colaborar de forma eficaz no despiste problemas de saúde, assegurando um encaminhamento adequado;
- 4 - Permitir ao utente, através da participação em atividades, a oportunidade da sua inserção na sociedade;
- 5 - Favorecer a inter-relação família/comunidade/instituição em ordem à valorização, aproveitamento e rentabilização de todos os recursos do meio;
- 6 - Garantir o ambiente físico adequado, proporcionando as condições para o desenvolvimento dos serviços e das atividades, num clima calmo, agradável e acolhedor;
- 7 - Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso;
- 8 - Registrar e comunicar ao utente, familiares e/ou representante legal os cuidados especiais, as situações de exceção, ou outras de interesse para o bem-estar e conforto do utente.

NORMA 28 - Direitos dos colaboradores

- 1 - Equidade: Todos os colaboradores, enquanto pessoas, têm a mesma dignidade dentro da organização. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de direitos ou isento de deveres, em razão de qualquer motivo de discriminação que atente contra os direitos fundamentais do homem.
- 2 - Estabilidade: Aos colaboradores é garantido o direito a trabalharem numa instituição que procura sempre ser competitiva e bem-sucedida, de modo a assegurar a estabilidade e a segurança da sua relação de trabalho e o seu progresso profissional.
- 3 - Participação: Os colaboradores têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades, em todos os aspetos da vida da organização, bem como de apresentar aos órgãos de gestão, opiniões, sugestões, reclamações ou queixas para defesa dos seus direitos e o direito de serem informados, em prazo razoável, sobre o resultado da respetiva apreciação.
- 4 - Organização do trabalho: Os colaboradores têm direito à organização do trabalho em condições de segurança, higiene e saúde, bem como a condições socialmente dignificantes, de forma a facultar a sua realização pessoal e profissional e permitir a conciliação da atividade profissional com a vida familiar.
- 5 - Formação e desenvolvimento: Todos os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica, com garantia de igualdades de oportunidade no acesso e no êxito das atividades que, por sua iniciativa ou da organização, se destinem a promover o desenvolvimento das suas competências pessoais e a sua valorização profissional.

NORMA 29 - Deveres dos colaboradores

- 1 - Veracidade e rigor: No desempenho das suas funções, os colaboradores terão sempre como referencial o conceito essencial da missão da Instituição, observando os valores éticos definidos. Investirão, por isso, na qualidade dos serviços prestados, na promoção contínua da satisfação das necessidades dos utentes, colocando-se inteiramente ao serviço desse propósito.
- 2 - Lealdade: Os colaboradores usarão de lealdade para com os superiores hierárquicos e os colegas de trabalho.
- 3 - Autoformação permanente: Os colaboradores da Instituição têm como primeira responsabilidade moral a competência profissional, para o seu desenvolvimento pessoal e da organização, a abertura à mudança e à inovação. Tal implica a adoção destas atitudes quotidianamente, bem como o dever de participação empenhada nas ações de valorização profissional promovidas pela Instituição.
- 4 - Comunicação: A comunicação é um elemento determinante do bom funcionamento do modelo organizacional adotado, garantindo a interatividade das pessoas e das equipas e o seu eficaz relacionamento com o exterior. A comunicação entre a Instituição e outras entidades será feita sempre no plano institucional – entidade a entidade – e organizada em moldes que garantam a eficácia, a boa imagem e a segurança de processos administrativos, respeitando os regulamentos. A comunicação entre colaboradores – seja horizontal ou vertical – será aberta, honesta, objetiva e isenta.
- 5 - Reserva, discrição e sigilo profissional: Os colaboradores usarão da maior reserva e discrição, de modo a evitar a divulgação de factos e informações de que tenham conhecimento no exercício das suas funções e que não se destinem a divulgação externa. Os colaboradores não usarão essas informações em proveito pessoal ou de terceiros. A consulta e utilização dos dados pessoais relativos aos utentes são reservadas aos técnicos envolvidos, para efeitos estritamente profissionais.
- 6 - Utilização racional e ecológica de recursos: Os colaboradores velarão pela conservação e criteriosa utilização dos recursos que lhes são facultados, evitando desperdícios e impactos negativos na qualidade ambiental. O tempo é um dos mais importantes recursos, pelo que deve ser gerido da forma mais rentável possível. Nestes termos, os momentos de trabalho deverão ser planificados e avaliados através de sínteses finais.

Além disso não utilizarão, direta ou indiretamente, quaisquer bens ou propriedade intelectual da Instituição em proveito pessoal ou de terceiros.

7 - Ponderação do interesse e prestígio da Instituição: O prestígio e os interesses da Instituição na prossecução da sua missão e a sua imagem pública serão salvaguardados, nas relações internas e externas, por todos os colaboradores.

8 - Solidariedade e cooperação: Os colaboradores manterão e cultivarão um relacionamento correto e cordial entre si, de modo a desenvolver o espírito de equipa e um forte sentido de cooperação. A sensibilidade organizacional, a tolerância ao stress, a solidariedade, a interdependência e a cooperação entre todos devem ser complementadas por um saudável espírito crítico.

9 - Conflitos de interesses: Sempre que, no exercício da sua atividade, os colaboradores sejam chamados a intervir em processos de decisão que envolvam direta ou indiretamente outras entidades com quem colaborem ou tenham colaborado, ou pessoas a que estejam ou tenham estado ligadas por laços de parentesco ou afinidade, devem comunicar a existência dessas ligações.

CAPÍTULO 5

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 30 - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente

1 - Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença, férias ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento escrito e atempado ao CSA e por este aceite. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências.

2 - As ausências injustificadas não conferem direito a qualquer redução de mensalidade.

3 - As ausências injustificadas superiores a 30 dias implicam o cancelamento do serviço.

4 - As desistências terão de ser comunicadas por escrito, com a antecedência mínima de 30 dias, sem o que não haverá lugar a qualquer restituição de pagamentos efetuados.

NORMA 31 - Cessação da prestação de serviços

1 - A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por vários motivos, nomeadamente, desistência, inadaptação do utente à resposta social, mudança de resposta social, entre outros.

2 – A formalização da cessação da prestação de serviços pode assumir as seguintes formas:

1 - Denúncia de uma das partes, por escrito, devidamente fundamentada, com a antecedência de 30 dias face ao seu início;

2 – Mútuo acordo entre as partes, formalizado por escrito, com indicação expressa da data a partir da qual produz efeitos;

3 – Caducidade, quando se verifique a extinção da resposta social.

NORMA 32 - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Centro Social de Azurva

1.O SAD do CSA funciona durante todo o ano de forma normal, inclusive aos fins-de-semana.

2.O SAD do CSA funciona em modalidade/horário de fim-de-semana nos seguintes dias:

- Feriados Municipal e Nacionais;
- Terça-Feira de Carnaval;
- Segunda-feira de Páscoa;
- Ao longo do ano, sempre que superiormente seja concedida tolerância de ponto;

3.O SAD do CSA encerra efetivamente nos seguintes dias:

- 24, 25 e 31 de dezembro e dia 1 de janeiro de cada ano;
- Domingo de Páscoa;
- No caso de surto de doença infetocontagiosa.

NORMA 33 – Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos Serviços Administrativos sempre que desejado. Em alternativa poderá usar o livro de reclamações online através do site <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio>.

NORMA 34 - Modalidades de participação de familiares e voluntários

1 - As famílias participam na elaboração do plano individual de cuidados, no levantamento das necessidades da instituição, bem como nas propostas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

2 - As famílias serão, verbalmente e/ou por escrito, convidadas a colaborar em atividades específicas da instituição, nomeadamente nas atividades previstas no Plano Anual de Atividades.

3 - A instituição acolhe voluntários estabelecendo um programa de voluntariado, os quais são enquadrados pelas regras da lei do voluntariado e aos quais é solicitado certificado de idoneidade.

NORMA 35 - Integração de Lacunas

1 - Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CSA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA 36 - Litígio

1 - Em situação de litígio é competente para decidir o Tribunal da Comarca de Aveiro.

NORMA 37 – Alterações ao regulamento

1 - As alterações ao presente regulamento serão informadas e contratualizadas com os utentes ou seus representantes legais com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2 - As alterações ao Regulamento Interno devem respeitar 30 dias anteriores ao início da sua vigência, para dar conhecimento do seu teor à Segurança Social.

NORMA 38 - Revogação

Este regulamento revoga o anterior.

NORMA 39 - Entrada em Vigor

O presente regulamento interno foi aprovado pela Direção em 10/02/2022, entrando em vigor em 01/04/2022.

A Direção

CELESTINO LUIS NOGUEIRA DE LENCAR
Rui Bernardo Gomes Ferreira Teixeira
Fernando Jesus Cardoso