

---

# REGULAMENTO INTERNO

## APOIO DOMICILIÁRIO

---

Centro Social e Paroquial Santo António de Corim





## **CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **Cláusula I**

#### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social e Paroquial de Santo António de Corim, adiante designado por CSC com acordo de cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Porto, que se rege pelas presentes cláusulas.

### **Cláusula II**

#### **Legislação Aplicável**

O Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária, permitindo a manutenção do utente/cliente no seu meio sociofamiliar. O Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado pela Portaria 38/2013, de trinta de janeiro, na sua redação atual.

### **Cláusula III**

#### **Objetivos da Resposta Social**

Constituem objetivos do Apoio Domiciliário:

- a) Fomentar a permanência do(a) idoso(a) no seu meio natural de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - a) Proporcionar serviços adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria na qualidade de vida;
  - b) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
  - c) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
  - d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - e) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - f) Promover a autonomia dos utentes.

### **Cláusula IV**

#### **Destinatários**

São destinatários do Apoio Domiciliário as pessoas idosas que necessitem dos cuidados e serviços constantes na cláusula V.



## **Cláusula V** **Cuidados e Serviços**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

Cuidados de Higiene e de conforto pessoal
Fornecimento e apoio nas refeições
Tratamento de Roupa de uso pessoal do utente
Higiene habitacional, estritamente necessários à natureza dos cuidados prestados
Cuidados de imagem
Atividades de animação e socialização
Serviços transporte

2. Poderão ainda serem assegurados outros serviços, enquadrados nesta valência de acordo com as necessidades dos utentes.

## **CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS (AS) UTENTES/CLIENTE**

### **Cláusula VI** **Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Pessoas com de 65 anos ou mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária;
2. Pessoas de idade inferior a 65 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;
3. Não sofrer de doença infectocontagiosa ou mental, que prejudique ou coloque em risco o bom funcionamento do serviço, ou a saúde de quem exerce tais funções;

### **Cláusula VII** **Critérios de Priorização na Admissão**

1. São critérios de priorização na admissão:

- a) Vulnerabilidade económico-social;
- b) Transitar, por razões de saúde, de outra valência da instituição;
- c) Ter um familiar a frequentar uma das respostas sociais na área dos idosos;
- d) Conflito familiar/marginalização/exclusão;
- e) Isolamento Pessoal;
- f) Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;
- g) Incapacidade para satisfazer algumas necessidades.

2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as



seguintes situações:

- a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
- b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
- c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da Instituição.

### **Cláusula VIII**

#### **Candidatura e Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o(a) utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do(a) utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:

- a) Os dados necessários que constam BI ou Cartão do Cidadão do utente/cliente e do representante legal, quando necessário, do Cartão de Contribuinte do utente/cliente e do representante legal, quando necessário; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente/cliente e do representante legal, quando necessário; e do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente/cliente pertença; Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do(a) utente/cliente;
- b) Comprovativos dos rendimentos e despesas do(a) utente/cliente e do agregado familiar;
- c) Declaração assinada pelo(a) utente/cliente ou sua responsável legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.

1. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à Ficha de Inscrição.
2. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues na secretaria da Instituição.
3. A candidatura só é formalizada após entrega da ficha de inscrição.
4. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### **Cláusula IX**

#### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A



proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.

2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao (à) utente/cliente ou seu representante legal, no prazo de 10 dias.
4. Após decisão da admissão do(a) candidato(a), proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. No ato de admissão:
  - a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade;
  - a) Assinado o contrato de prestação de serviços;
  - b) Entregue ao (à) utente/cliente cópia do Regulamento Interno;
  - c) Assinada declaração, pelo(a) utente/cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do(a) idoso(a) na Instituição;
  - d) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do(a) utente/cliente.

#### **Cláusula X**

##### **Lista de Candidatos**

1. Os(as) candidatos a utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao (à) candidato(a) a utente/cliente ou sua responsável legal, através de carta ou telefonema;
2. Serão retirados(as) da lista os(as) candidatos(as) que desistam da inscrição.
3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. O(a) utente/cliente e/ou responsável legal serão informados(as) quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.
5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

#### **Cláusula XI**

##### **Acolhimentos dos (as) Novos (as) Utentes/Clientes**

1. O Acolhimento dos(as) novos(as) utentes/clientes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Realização de uma visita para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
  - b) Definição, acompanhamento, avaliação, e adaptação dos serviços prestados ao utente;



## **Cláusula XII**

### **Processo Individual do Utente/Cliente**

Do processo individual do(a) utente/cliente consta:

- A) Identificação e Documentos
  1. Ficha de admissão;
  2. Informação social;
  3. Cálculo da prestação de serviços;
  4. Termos de responsabilidade.
  
- B) Registos
  1. Registos (períodos de ausência, situações anómalas);
  2. Registos de cuidados e serviços prestados.
  
- C) Avaliação de necessidades, expetativas e Programa de acolhimento
  1. Ficha de avaliação de necessidades e expetativas;
  2. Programa de acolhimento;
  3. Relatório de avaliação do Programa de acolhimento.
- D) Programa de Cuidados e Serviços
- E) Processo de Saúde

O Processo Individual do(a) utente/cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação a sua permanente atualização

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

### **Cláusula XIII**

#### **Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias úteis das 9h00 às 18h00.

### **Cláusula XIV**

#### **Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência**

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:
  - a) Com antecedência, quando previsível;
  - b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências não justificadas, superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respetiva inscrição.
3. Consideram-se faltas devidamente justificadas, nomeadamente: internamento e outras acordadas com a Instituição.



2. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os(as) utentes/clientes e colaboradores da resposta social, serão afastados temporariamente os(as) portadores de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

#### **Cláusula XV**

##### **Lotação**

A capacidade máxima da prestação de serviços da resposta social de Apoio Domiciliário é de 40 Utentes.

#### **Cláusula XVI**

##### **Cálculo do rendimento *per capita***

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- a) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- b) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- c) Tutores e pessoas a quem o(a) utente/cliente esteja confiado(a) por decisão judicial ou administrativa;
- d) Adotados e tutelados pelo(a) utente/cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao (à) utente/cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de



contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior.

c) 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;

d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%).

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

f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença 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.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

g) 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(a) 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%;

h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;

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

4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:

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

b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;

c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);

d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;



f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

5. Ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

6. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

## Cláusula XVII

### Tabela de Comparticipações

1. Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, deste modo em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar o rendimento per capita do agregado familiar, calculado de acordo com a cláusula XVI, de acordo com a seguinte tabela:

Cuidados de Higiene e de conforto pessoal (uma vez por dia)	15% s/ RC
Fornecimento e apoio nas refeições	25% s/ RC
Tratamento de Roupa de uso pessoal do utente	5% s/ RC
Higiene habitacional, estritamente necessários à natureza dos cuidados prestados.	5% s/ RC
Cuidados de imagem	5% s/ RC
Atividades de animação e socialização (quatro serviços por semana)	5% s/ RC
Cuidados de Higiene e de conforto pessoal (fim de semana)	Tabela
Serviços transporte	Tabela



## Cláusula XVIII

### Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do(a) utente/cliente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. Nas situações de internamento em unidade de cuidados continuados, haverá lugar a uma redução de 20% da comparticipação mensal.
4. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
5. O(a) utente/cliente e/ou responsável legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
6. Haverá a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência por mais de um elemento do agregado familiar numa valência do Centro social.

## Cláusula XIX

### Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, na secretaria da Instituição, no horário das 09h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h00m; por transferência bancária e por referência multibanco.
2. Sempre que o dia 08 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do(a) utente/cliente até este(a) regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. Os dias de feriados e de greve não serão descontados em caso algum.
6. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
7. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior não implicam qualquer desconto no montante da comparticipação familiar mensal.
8. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 30 dias que implique a suspensão total ou parcial das atividades do Centro de Dia, a comparticipação familiar mensal pode ser reduzida, por deliberação da Direção, tendo em conta



todas as implicações, designadamente a sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria IPSS.

#### **Cláusula XX**

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

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o(a) utente/cliente e/ou responsável legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao (à) utente/cliente ou responsável legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

#### **Cláusula XXI**

##### **Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do Utente/Cliente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento do(a) utente/cliente.
2. Nos casos de não adaptação do utente/cliente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o cliente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.

#### **Cláusula XXII**

##### **Cessaçã o da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por institucionalização ou por morte do(a) utente/cliente.
2. A cessação da prestação de serviço pode ainda ocorrer por:
  - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
  - b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria Instituição;
  - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao (à) utente/cliente;
  - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.



### **Cláusula XXIII**

#### **Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os(as) utentes/clientes e colaboradores.

## **CAPÍTULO IV - RECURSOS**

### **Cláusula XXIV**

#### **Direção Técnica**

A Direção Técnica desta valência compete a um(a) técnico(a), cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

### **Cláusula XXV**

#### **Pessoal**

O quadro de pessoal afeto ao Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido de acordo com a legislação em vigor.

## **CAPÍTULO V - DIREITOS E DEVERES**

### **Cláusula XXVI**

#### **Direitos e Deveres dos(as) Utentes/Clientes e/ou representantes legais**

1. São direitos dos(as) utentes/clientes ou representantes legais:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado(a) com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
  - d) A consultar a informação constante no processo individual;
  - e) Ser informado(a) das normas e regulamentos vigentes;
  - f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo(a) mesmo(a);
  - g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;



- i) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao (à) colaborador(a) responsável pela prestação de cuidados;
  - j) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
  - k) A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde.
2. São deveres dos(as) utentes/clientes ou representantes legais:
- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e/ou responsável legal, no ato da admissão;
  - b) Cumprir o Plano Individual, na medida do possível;
  - c) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - d) Tratar com respeito e dignidade os(as) colaboradores e os(as) dirigentes da Instituição;
  - e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
  - f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
  - g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - i) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
  - j) Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.

## **Cláusula XXVII**

### **Direitos e Deveres da Instituição**

1. São direitos da Instituição:
- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo(a) utente/cliente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;



e) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os(as) utentes/clientes, devendo os(as) colaboradores(as) informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à Direção;

f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os(as) utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da Instituição:

a) Respeito pela individualidade dos(as) utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um(a) e em cada circunstância;

b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;

c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;

f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o(a) utente/cliente;

g) Manter os processos dos(as) utentes/clientes atualizados;

h) Fornecer informação relevante dos(as) utentes/clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;

i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos(as) utentes/clientes;

j) Dispor de livro de reclamações;

k) Prestar à família toda a informação relevante sobre o utente, pelos canais estabelecidos.

## **CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Cláusula XXVIII**

#### **Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, físico e eletrónico, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo(a) utente/cliente e/ou representante legal.

2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.



### **Cláusula XXIX**

#### **Livro de Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **Cláusula XXX**

#### **Alterações ao Presente Regulamento**

As alterações ao presente regulamento são comunicadas aos responsáveis do Centro Distrital da Segurança Social do Porto, pelo acompanhamento técnico, sendo posteriormente comunicadas aos utentes/representantes legal. Entrarão em vigor 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 este assiste.

### **Cláusula XXXI**

#### **Integração de Lacunas e Omissões**

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

### **Cláusula XXXII**

#### **Penalidades**

1. Aos (às) utentes/clientes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem atos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros(as) utentes/clientes, serão aplicadas seguintes penalidades:
  - a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
  - b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
  - c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência da Direção da Instituição.

### **Cláusula XXXIII**

#### **Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor em 15/09/2022

Foi aprovado pela Direção, em 05/09/2022