



centro social de azurva



Serviço de Apoio Domiciliário

REGULAMENTO INTERNO

(Aprovado na reunião de Direção de 6 de abril de 2017)

Índice

Índice	1
CAPÍTULO I – Disposições gerais	2
Norma I - Âmbito de aplicação	2
Norma II - Legislação aplicável	2
Norma III - Objetivos do Regulamento Interno	2
Norma IV - Objetivos da resposta social	2
Norma V – Cuidados e serviços prestados	2
Norma VI - Princípios de atuação	3
CAPÍTULO II – Processo de admissão dos utentes	3
Norma VII – Candidatura e admissão	4
Norma VIII – Critérios de admissão	4
Norma IX – Critérios de desempate	4
Norma X – Critérios e procedimentos na gestão da lista de espera	4
Norma XI - Admissão	4
Norma XII - Contrato de Prestação de Serviços	5
Norma XIII - Acolhimento dos novos utentes	5
Norma XIV - Processo Individual do utente	5
CAPÍTULO III – Instalações e regras de funcionamento	5
Norma XV - Instalações	5
Norma XVI - Horário de funcionamento	6
Norma XVII - Comparticipação familiar – Atribuição de mensalidade	6
Norma XVIII - Tabela de comparticipação familiar	8
Norma XIX – Atividades de animação continuada	9
Norma XX – Acompanhamento e/ou deslocações ao exterior	9
Norma XXI – Pagamento de comparticipação familiar	9
Norma XXII – Alimentação/Nutrição	9
Norma XXIII – Quadro de Pessoal	9
Norma XXIV - Direção Técnica	9
CAPÍTULO IV – Direitos e deveres	10
Norma XXV - Direitos dos utentes e/ou do seu representante legal e da família	10
Norma XXVI - Deveres dos utentes e/ou do seu representante legal e da família	10
Norma XXVII - Direitos do Centro Social de Azurva	10
Norma XXVIII - Deveres do Centro Social de Azurva	10
Norma XXIX - Direitos dos colaboradores	10
Norma XXX - Deveres dos colaboradores	11
CAPÍTULO V – Disposições finais	12
Norma XXXI - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente	12
Norma XXXII - Cessação da prestação de cuidados por iniciativa do Centro Social de Azurva	12
Norma XXXIII - Cessação de prestação de serviços por facto não imputável ao Centro Social de Azurva	12
Norma XXXIV - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do Centro Social de Azurva	12
Norma XXXV – Reclamações	13
Norma XXXVI - Modalidades de participação de familiares e voluntários	13
Norma XXXVII – Integração de lacunas	13
Norma XXXVIII – Alterações ao regulamento	13
Norma XXXIX - Revogação	13
Norma XL – Entrada em vigor	13

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I - 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 II- 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 38/2013 de 30 de Janeiro;
- Portaria nº 196 – A/2015, de 01/07;
- Outra legislação específica publicada e/ou a publicar relacionada com a cooperação;
- Outra legislação complementar publicada e/ou a publicar;
- 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 III - 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 IV – 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 V - 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 VI – 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 corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços;

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII – 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 entrega de cópia dos seguintes documentos:
 - 1.1. Número de Contribuinte;
 - 1.2. Número de Identificação da Segurança Social (NISS);
 - 1.3. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato pertença;
 - 1.4. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato e da necessidade de cuidados especiais, como por exemplo dieta, toma medicamentosa, entre outras;
 - 1.5. Comprovativo dos rendimentos do agregado familiar (fotocópia da declaração de IRS e respetivos anexos, do ano civil anterior e respetiva nota de liquidação);
 - 1.6. Recibo de renda de casa ou comprovativo bancário do encargo com a aquisição de habitação própria permanente do agregado familiar;
 - 1.7. No caso de doença, baixa e/ou desemprego, será solicitado o documento comprovativo da situação em causa, bem como dos respetivos montantes auferidos;
 - 1.8. 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. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: 9.30h - 17.30h.
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 VIII - 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 em situação de risco (familiar ou ambiental)	20
Pessoas adultas dependentes ou idosos isolados, sem apoio familiar	15
Pessoas adultas dependentes ou idosos residentes na freguesia de Eixo	15
Pessoas adultas dependentes ou idosos com familiar direto a frequentar o CSA	15
Pessoas adultas dependentes ou idosos de agregado familiar com baixos recursos económicos	15
Pessoas adultas dependentes ou idosos familiares diretos de colaboradores do CSA ou de elemento dos Corpos Gerentes do CSA	10
Pessoas adultas dependentes ou idosos que já frequentem atividades abertas à comunidade	5
Pessoas adultas dependentes ou idosos sócios do CSA	5

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

NORMA IX - 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 X - 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 semestral realizada pela instituição;
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;
4. São ainda observados critérios de posicionamento dos inscritos, os quais têm por base os critérios de admissão.

NORMA XI- 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 XII- 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, sob a forma de adenda e assinada pelas partes.

NORMA XIII - 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 XIV - 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 III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XV– 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 sujus;
 - 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 XVI- 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 7H30 e as 13h00.

NORMA XVII - Comparticipação familiar – Atribuição de mensalidade

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 SAD, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
2. A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, 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 por esta área.
3. Considera-se custo médio real do utente aquele que 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 do número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
4. Nas despesas referidas no número anterior, incluem-se quer as despesas específicas da resposta social, quer as despesas imputadas aos serviços comuns da instituição.
5. A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização de SAD, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas e máximas, entre 40% e 75% respetivamente, conforme consta na tabela de comparticipação familiar (Norma XVIII do presente regulamento);
6. A comparticipação familiar para a resposta social de SAD corresponde à prestação de serviços normalmente indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, designadamente alimentação, incluindo uma refeição principal, higiene pessoal, higiene habitacional, tratamento de roupas e animação/socialização.
7. As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, coincidindo com o primeiro trimestre do ano civil.
8. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização da resposta social de SAD, designadamente no rendimento *per capita* mensal, pode o Centro Social de Azurva proceder à revisão da respetiva comparticipação.
9. O cálculo para apuramento do montante de rendimento *per-capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *per-capita*;

RAF = Rendimento mensal ilíquido do agregado familiar;

D = Despesas fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

10. O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, a qualquer título, por cada um dos seus elementos.
11. Para efeitos de aplicação das presentes normas, entende-se por agregado familiar: “para além do utente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:
 - Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - 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.
14. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:
 - a) Tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

15. Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em 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.”

16. 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).

17. 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.

18. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) no ponto 13, 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.

19. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no art.º 8º 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.

20. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado, nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de Finanças competentes, ou de documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

21. O disposto no ponto 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 da RMMG, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

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

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

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

25. Despesas fixas do agregado familiar:

25.1 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.

25.2 Para além das despesas referidas em 25.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social de ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

25.3 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b, c, e d, do número anterior, pode o CSA 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 ao RMMG, é considerado o valor real da despesa.

26. 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.

27. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após se efetuarem as diligências que o CSA considere adequadas, pode o CSA convencionar o montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

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

29. Os candidatos ao serviço que não pretendam apresentar os documentos necessários para o cálculo do valor da comparticipação familiar, pagarão a comparticipação familiar máxima em vigor, devendo manifestar essa vontade por escrito à Direção, a qual constará do processo individual do utente.

NORMA XVIII – Tabela de comparticipação familiar

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	2 X dia de 2ªF a 6ªF	22,5%	
Higiene Pessoal	Sábados, domingos e feriados	25%	
Higiene Pessoal	Inferior a 5 X semana	3% (por/serviço)	
Higiene habitacional (complementar à Hig Pessoal)	Sempre que ocorra a higiene pessoal	0%	10%
Higiene habitacional (espaços usados pelo utente)	Uma vez por semana	10%	
Tratamento de roupa	Do utente	8%	10%
Tratamento de roupa	Do utente e da habitação	10%	
Animação/socialização	Diário	0%	0%

Considerando o rendimento per capita do agregado familiar, a percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário corresponde, de acordo com os serviços prestados, a um intervalo de percentagens mínimas de 40% e máxima de 75%.

NORMA XIX – 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, dinamizadas por entidades externas e da responsabilidade destas, as quais são sujeitas a pagamento extra.

2 – Para as atividades continuadas é fixado o valor da mensalidade pela Direção. Esse valor é revisto anualmente pela Direção.

3 – A inscrição e desvinculação nas atividades de animação continuada será sempre informada por escrito junto dos Serviços Administrativos e posteriormente comunicada à Diretora Técnica.

NORMA XX – 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 5 dias, de forma a enquadrá-lo na organização dos serviços.

2 – O preço deste serviço é anualmente definido pela Direção, tendo em conta o custo da deslocação e o custo hora do serviço prestado. (anexo 1)

NORMA XXI – Pagamento da participação 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;
2. As ausências justificadas, por um período superior a 15 dias não interpolados, terão uma redução de 25% na mensalidade seguinte.

NORMA XXII – 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 entre as 11h45 e as 13h00;
 - b) Entrega do jantar 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 XXIII - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal do CSA encontra-se afixado no hall de entrada da instituição. Nele está indicado o número de recursos humanos, as habilitações académicas e o respetivo organograma.

NORMA XXIV – Direção Técnica

1 - A Direção Técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais, do comportamento e serviços sociais e, com experiência profissional para o exercício das funções.

2 - À Diretora 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.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV- 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 XXVI - 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 XXVII- 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 XXVIII - 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 XXIX - 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 XXX - 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 V**DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA XXXI - Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente**

1 - Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença 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 XXXII - Cessação da prestação de serviços por iniciativa do Centro Social de Azurva

Nas situações de incumprimento contratual reiterado ou outras ocorrências anormais, o CSA poderá ponderar a cessação da prestação de serviços, a qual é operacionalizada da seguinte forma:

- a) Avaliação das ocorrências com a participação da Direção, da Direção Técnica, e do utente ou do seu representante legal;
- b) Neste processo, o CSA observará que da cessação da prestação de serviços não resultam riscos ou outro tipo de danos para o utente;
- c) Decisão final proferida pela Direção;
- d) Da decisão final é dado conhecimento pessoalmente ao utente e/ou seu representante legal;
- e) Sempre que não seja possível informar pessoalmente, a decisão é comunicada por carta registada com aviso de receção;
- f) A cessação da prestação de serviços cumpre-se efetivamente após 30 dias da tomada de conhecimento da decisão.

NORMA XXXIII - Cessação da prestação de serviços por facto não imputável ao Centro Social de Azurva

1 - São motivos para a cessação do contrato por facto não imputável ao CSA:

a) No caso de o utente apresentar problemas de saúde, físicos, mentais ou outros aos quais o CSA não tenha condições técnicas e humanas para garantir uma resposta social adequada;

b) O reconhecimento que a resposta social não corresponde às expectativas do utente e/ou do seu representante legal;

2 – Nos casos referidos no número anterior, será sugerido ao utente e/ou representante legal o encaminhamento para outra resposta social/instituição, mais adequada à sua situação, normalmente em articulação com outras entidades e serviços da comunidade.

3 - A cessação da prestação de serviços cumpre-se efetivamente após 30 dias da tomada de conhecimento da decisão.

NORMA XXXIV - 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 XXXV – Reclamações

1 - Procedimento de reclamação/sugestão interno: Na entrada da instituição está disponível formulário próprio para proceder a reclamação e/ou sugestão. As reclamações/sugestões têm um tratamento interno e posteriormente darão origem a diligências no sentido de promover a melhoria.

2 - Livro de Reclamações: Nos Serviços Administrativos da Instituição encontra-se disponível um Livro de Reclamações que deverá ser disponibilizado aos utentes para os efeitos para que foi criado.

3 - As reclamações apresentadas pelos utentes devem merecer uma análise cuidada para apurar a sua fundamentação e gerar uma reação apropriada pelos responsáveis ou pelas entidades responsáveis, nomeadamente através da aplicação da Lei nº 144/2015, de 08/09 – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL).

NORMA XXXVI - 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.

3 - 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.

5 - 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 XXXVII - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo CSA, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXVIII – 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 Estas alterações serão também comunicadas à entidade competente, a Segurança Social, responsável pelo acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXIX- Revogação

Este regulamento revoga o anterior.

NORMA XL- Entrada em Vigor

O presente regulamento interno foi aprovado pela Direção em 6 de abril de 2017 e entra em vigor a 5 de maio de 2017.

A Direção