



CENTRO CULTURAL E SOCIAL DE SANTO ADRIÃO

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

APROVADO EM ASSEMBLEIA GERAL DE 28/11/2025
(Após as revisões e retificações legais)

Desde
1983
a pensar
em si...

Índice

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS	3
Artigo 1.º - Âmbito de aplicação	3
Artigo 2.º - Legislação aplicável.....	3
Artigo 3.º - Objetivos do regulamento	3
Artigo 4.º - Objetivos do SAD	3
Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas	3
Artigo 6.º - Capacidade instalada do SAD.....	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES.....	4
Artigo 7.º - Processo de inscrição.....	4
Artigo 8.º - Competência para admissão.....	4
Artigo 9.º - Manifestação de Interesse.....	4
Artigo 10.º - Alteração de resposta	4
CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES	4
Artigo 11.º - Condições de admissão	4
Artigo 12.º - Critérios de admissão	4
Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais	5
Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços.....	5
Artigo 15.º - Lista de espera	5
CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES.....	5
Artigo 16.º - Determinação das comparticipações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.	5
Artigo 17.º - Processo individual do Utente	6
Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados	7
Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas	7
Artigo 20.º - Atualização da Comparticipação dos Utentes.....	8
Artigo 21.º - Redução na comparticipação.....	8
CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO	8
Artigo 22.º - Horário de funcionamento	8
Artigo 23.º - Assistência medicamentosa	8
Artigo 24.º - Alimentação.....	9
Artigo 25.º - Comunicações.....	9
Artigo 26.º - Visitas	9
Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência	9
Artigo 28.º - Serviço de Custódia de Chaves	9
Artigo 29.º - Regras de Entrada e Saída no domicílio	9
Artigo 30.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia	9
Artigo 31.º - Responsabilidade.....	9
Artigo 32.º - Direitos dos Utentes	10
Artigo 33.º - Deveres dos Utentes.....	10
Artigo 34.º - Direitos da Instituição	10
Artigo 35.º - Deveres da Instituição	10
Artigo 36.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais:	11
Artigo 37.º - Deveres dos familiares e representantes legais.....	11
CAPÍTULO VI - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS.....	11
Artigo 38.º - Sanções/Procedimentos	11
Artigo 39.º - Cessação da prestação de serviços	11
CAPÍTULO VII - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS	12
Artigo 40.º - Quadro de pessoal.....	12
Artigo 41.º - Direção técnica	12
CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO	12
Artigo 42.º - Deveres gerais dos colaboradores:	12
Artigo 43.º - Direitos gerais dos colaboradores.....	13
CAPÍTULO IX –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	13
CAPÍTULO X – FALECIMENTO	13
Artigo 45.º - Falecimento	13
CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES	13
Artigo 46.º - Reclamações e Sugestões	13
CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO.....	13
Artigo 47.º - Alterações ao Regulamento.....	13
CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES	14
Artigo 48.º - Outras Disposições	14

CAPÍTULO I – DENOMINAÇÃO E FINS

Artigo 1.º - Âmbito de aplicação

O Centro Cultural e Social de Santo Adrião (CCSSA) possui um **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** localizado na Rua do Centro Cultural de Santo Adrião, n.º 4, 4715-016 Braga, com capacidade para prestar apoio a 35 utentes.

O **SAD** é uma estrutura vocacionada para prestar, no domicílio, cuidados individualizados e personalizados, a pessoas idosas, bem como a outras pessoas, e suas famílias que, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar (temporária ou permanentemente) a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária.

Artigo 2.º - Legislação aplicável

O **SAD** rege-se pelos princípios gerais estabelecidos na legislação aplicável, Circulares normativas da DGSS, atualmente em vigor:

- a) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro; Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março; Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro e Decreto-Lei n.º 136/2023, de 29 de dezembro.
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
- c) Portaria n.º 196-A/2015, de 01 de julho, alterada pelas Portarias n.º 296/2016, de 28 de novembro, 218-D/2019, de 15 de julho, 271/2020, de 24 de novembro, 199/2021, de 21 de setembro, 198/2022, de 27 de julho e 335-A/2023, de 3 de novembro.
- d) Guião Técnico nº8 DGAS de dezembro de 1996;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Manual de Processos Chave; Questionários de avaliação de satisfação e Modelo de Avaliação da Qualidade;
- i) Portaria nº38/2013, de 30 de janeiro.

Artigo 3.º - Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos responsáveis e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Centro de Dia;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4.º - Objetivos do SAD

O **SAD** tem como objetivos:

1. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e suas famílias;
2. Assegurar especificamente aos indivíduos e suas famílias a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária;
3. Combater situações de isolamento e falta de apoio (social e familiar) em que muitas pessoas vivem;
4. Promover a manutenção do idoso no seu ambiente familiar, retardando a sua institucionalização.

Artigo 5.º - Serviços e atividades desenvolvidas

Os serviços a prestar ao utente, são os seguintes:

- Alimentação;
- Alimentação apoiada;
- Alimentação com reforço;
- Higiene pessoal;
- Higiene pessoal adicional;
- Higiene habitacional;
- Tratamento de roupa;
- Cuidados de Imagem;
- Atividades de animação/socialização.

Os referidos serviços têm custos que são calculados com percentagens definidas em Tabela de Comparticipação de Serviços, aplicadas ao Rendimento Per Capita, encontrando-se afixada nos serviços administrativos, sendo atualizada anualmente.

Artigo 6.º - Capacidade instalada do SAD

A capacidade do SAD é de 35 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA/INSCRIÇÃO DE UTENTES

Artigo 7.º - Processo de inscrição

1. O utente candidato preenche, com os Serviços Administrativos, por si ou por seu representante legal, a Ficha de Inscrição, candidatando-se assim à referida resposta;
2. O pedido de prestação de serviço, depois de analisado pela Direção, terá parecer quanto à admissão ou inclusão em manifestação de interesse do utente candidato. Faz parte do processo de inscrição a entrega integral dos seguintes documentos:
 - a) Prova de rendimento (vale da reforma e/ou declaração de IRS);
 - b) Apresentação para verificação dos dados do Cartão de Cidadão do utente e seu representante legal;
 - c) Relatório médico (indicação de doenças infecciosas, historial clínico e medicação habitual).
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas para o ano civil, após o que deve proceder-se à renovação anual da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.
4. No processo de inscrição deverá ser entregue, toda a informação clínica considerada relevante, nomeadamente, relatórios médicos antecedentes e necessidades especiais de cuidados de saúde.
5. Será fornecido um exemplar do Regulamento Interno ao utente ou seu familiar responsável ou por quem o substitua;
6. Após a decisão de aceitação o utente é convocado para Entrevista de Avaliação de Diagnóstico a realizar pela Diretora Técnica.

Artigo 8.º - Competência para admissão

A admissão a esta resposta é da competência da Direção do CCSSA, depois de estudado e analisado todo o processo de candidatura/inscrição.

Artigo 9.º - Manifestação de Interesse

A instituição recorrerá às Manifestações de Interesse/candidaturas/inscrição existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

Artigo 10.º - Alteração de resposta

Se o utente vier de outra resposta sénior, será criado um novo processo de utente. Se necessário, o processo anterior é arquivado ao novo.

CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES

Artigo 11.º - Condições de admissão

1. A aplicação dos critérios de admissão não deve perder de vista a obrigatória heterogeneidade socioeconómica e cultural, garantindo prioridade às pessoas, económica e socialmente mais desfavorecidas, assim como, e de forma conjugada, a sustentabilidade da resposta social.
2. Constitui critério de admissão a concordância das famílias com os princípios, valores e normas do CCSSA, nomeadamente o presente regulamento interno.
3. Após a aplicação dos critérios e em situação de igualdade pontual, será considerado como fator de desempate a data de inscrição mais antiga.
4. Ainda assim, e em caso de igualdade pontual e dos mais critérios, deverá ser a Direção deliberar sobre o candidato a admitir, sem perder de vista a sustentabilidade do CCSSA.

Artigo 12.º - Critérios de admissão

1. São admitidos como utentes desta resposta, as pessoas que manifestem expressamente vontade de o ser;
2. A admissão a esta resposta obedece aos seguintes critérios de preferência, ordenados, segundo o grau de prioridade, numa ordem decrescente:
 - a) Fracos recursos económicos;

- b) Risco de isolamento social;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos;
- d) Pedidos de apoio solicitados pela Segurança Social e Serviços de Saúde;
- e) Residência próxima do estabelecimento ou residente na rota do serviço;
- f) Utentes ou familiares de utentes da instituição;
- g) Familiares de colaboradores;
- h) Data de realização da inscrição.

Artigo 13.º - Representação do utente/Representantes Legais

1. Caso o utente se encontre em situação de falta ou limitação, no tempo e no espaço, e impossibilitado de, por forma esclarecida e autónoma, e em tempo oportuno, prestar ou declarar e/ou comunicar determinado conjunto de dados ou informações necessárias, deve ser designado o seu Representante Legal, conforme a situação que se apresente.
2. Ficam registados os dados referentes ao Representante Legal na ficha de inscrição do utente, sendo a mesma arquivada no respetivo processo.
3. Os Representantes Legais obrigam-se a participar no apoio ao utente, sempre que possível, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, prolongando para isso a sua permanência nas instalações, conforme autorização que lhe for concedida.

Artigo 14.º Contrato de prestação de serviços

1. A admissão no **SAD** pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços a partir da data da admissão do utente, sendo atualizado anualmente.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os utentes e seu representante legal, após o conhecimento do presente regulamento, devem assinar contrato de prestação de serviços.
4. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu Representante Legal. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços celebrado no ato da admissão é solidariamente responsável pelo Utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
5. O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

Artigo 15.º - Lista de espera

A instituição recorrerá à Lista de espera existente nos Serviços Administrativos, para preenchimento de vagas.

A lista de espera é atualizada em permanência, de acordo com o procedimento de gestão, manutenção e retirada de lista de espera.

CAPÍTULO IV – COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 16.º - Determinação das comparticipações de acordo com a portaria nº218-D/2019, de 15 de julho.

1. O valor da comparticipação familiar é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar do utente, de acordo com serviços contratados;
2. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula: $RC = (RAF/12-D) / n$ sendo:
 - a) RC – Rendimento per capita mensal
 - b) RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
 - c) D – Despesas mensais fixas
 - d) n – Número de elementos do agregado familiar
3. O Rendimento do agregado familiar (RAF) é calculado com base no Rendimento Anual Líquido, deduzido da Taxa Social Única e do IRS retido na fonte. Considera-se Rendimento Anual Líquido todos os rendimentos provenientes de vencimentos, prémios, pensões, rendimentos prediais, profissionais e de capital e de outras prestações da Segurança Social;
4. As Despesas mensais fixas (D) consideradas elegíveis para o cálculo do rendimento per capita, são as seguintes:
 - a) Valor da renda da casa ou prestação bancária devidas pela aquisição de habitação própria e permanente, do último mês, até ao limite de 12 vezes o SMN vigente;
 - b) Despesas de deslocação dos elementos do agregado familiar, em transportes públicos;

- c) Despesas de aquisição de medicamento, de uso continuado, em caso de doença crónica de qualquer elemento do agregado familiar.
5. Por agregado familiar entende-se o conjunto de pessoas ligadas entre si, com carácter de permanência, por vínculo de parentesco e casamento desde que vivam em comunhão de mesa e habitação com o utente. Poderá, no entanto, não se considerar no agregado familiar os descendentes do utente ou outras pessoas, quando comprovada a não partilha de despesas comuns, ainda que em economia de mesa, sendo nestes casos as Despesas Fixas, mencionadas no número anterior, avaliadas na sua elegibilidade, pelo Departamento Financeiro;
6. Determinando o Rendimento per capita mensal é aplicada uma percentagem sobre este, para determinar a comparticipação familiar a processar pelos serviços contratados, de acordo com a tabela de valores dos serviços, afixada nos Serviços Administrativos, a considerar a percentagem máxima a aplicar sobre o rendimento Per Capita de 75%

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário			
Serviços	Percentagem a aplicar ao RPC de 2ª a Sexta	Percentagem a aplicar ao RPC de 2ª a Domingo	
Base	Alimentação	30%	35%
	Alimentação apoiada	5%	10%
	Alimentação com reforço	35%	40%
	Higiene pessoal	20%	25%
	Higiene pessoal adicional	5%	10%
	Higiene habitacional	5%	5%
	Tratamento de roupa	5%	
	Cuidados de imagem	5%	
	Atividades de animação/socialização	5%	

7. A comparticipação familiar é paga mensalmente, até ao dia 08 de cada mês, sendo a primeira no ato da admissão, em dinheiro ou multibanco, nos Serviços Administrativos do CCSSA;
8. Se a entrada do utente não coincidir com o início do mês, o valor da comparticipação familiar será proporcional ao número de semanas completas de serviço prestado;
9. À comparticipação familiar pode acrescer nos Serviços Administrativos do CCSSA; uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares. Para efeito da determinação dessa comparticipação, deve atender-se a capacidade económica de cada agregado familiar, sendo o valor apurado acordado entre as partes interessadas, mediante assinatura de acordo escrito com emissão do respetivo recibo de forma individualizada.
10. A comparticipação familiar é atualizada no início de cada ano civil ou conforme atualização dos rendimentos do utente e seu agregado familiar, sendo comunicado ao utente ou seu representante legal a nova comparticipação familiar com a antecedência mínima de 30 dias;
11. Em caso de dúvidas, no cálculo da comparticipação familiar, a Direção do CCSSA reserva-se o direito de estabelecer outra mensalidade;
12. Poderá ser aceite a revisão da comparticipação familiar durante o ano civil, em situações muito especiais, designadamente alterações substanciais nos rendimentos do agregado familiar ou nas despesas fixas, carecendo esta revisão da aprovação da Direção;
13. O Terceiro Outorgante do Contrato de Prestação de Serviços Sociais celebrado no ato da admissão, é solidariamente responsável com o utente, por todos os pagamentos referidos no presente Regulamento;
14. Os Serviços Administrativos do CCSSA emite todos os meses um recibo de quitação da comparticipação familiar, isento de IVA ao abrigo do art. 9º do IVA;
15. Todos os pagamentos são dedutíveis no IRS – Imposto de Rendimentos Singulares, emitindo declaração anual para o efeito.

Artigo 17.º - Processo individual do Utente

Para cada Utente que usufrua dos serviços prestados pelo SAD será organizado um processo individual e confidencial, tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este processo é numerado e deve englobar:

a. Nos Serviços Administrativos:

- Ficha de inscrição;
- Fotocópia autorizada do Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão;
- Fotocópia do cartão de contribuinte;
- Fotocópia do cartão de beneficiário da Segurança Social;

- Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex. despesas com medicamentos de uso permanente [documentos comprovativos dos últimos três meses], etc.);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao **SAD**;
- Contrato de Prestação de Serviços com o CCSSA, donde conste, obrigatoriamente, os serviços a prestar, a responsabilidade individual quanto às despesas a suportar pelo Utente, bem como, a comparticipação mensal para com o **SAD**, sujeitando-se o utente às atualizações do valor da comparticipação mensal no início de cada ano civil.

b. **No SAD:**

i. Área Sociofamiliar:

- Ficha de admissão;
- Registo da evolução da situação do Utente na instituição;
- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Identificação e contacto do Representante Legal;
- Plano de Acolhimento;
- Ficha de diagnóstico;
- Plano Individual de Cuidados (PIC).

ii. Área da Saúde:

- Fotocópia do cartão de Utente do centro de saúde;
- Identificação e contato do médico assistente;
- Relatório do Médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do Utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do Utente.

Artigo 18.º - Regulamento Geral de Proteção de Dados

1. O utente e o seu representante legal manifestam pela assinatura do contrato de prestação de serviços, autorização para o tratamento informático dos dados fornecidos, bem como a utilização de imagem em suporte digital e ainda a sua não oposição à entrega de dados pessoais, às entidades competentes, em sede de fiscalização e acompanhamento do Instituto de Segurança Social, IP.
2. O CCSSA obriga-se a cumprir os princípios de proteção de dados de lealdade, licitude, legitimidade e pertinência no tratamento dos dados facultados pelo utente e pelo seu responsável, conforme orientação da legislação em vigor.

Artigo 19.º - Prova dos rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos do Utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após serem efetuadas as diligências consideradas adequadas, pode o CCSSA convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A entrega dos comprovativos de rendimentos referidos no ponto anterior pode ser dispensada, mediante o preenchimento de uma declaração no qual abdica da referida prova, sendo aplicada a comparticipação máxima em vigor, conforme prevê o n.º 3 do presente artigo.
5. A prova das despesas fixas, do Utente, é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

Artigo 20.º - Atualização da Comparticipação dos Utentes

1. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o limite anual da resposta social disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. À comparticipação do utente deverá acrescer a comparticipação dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, determinada de acordo com a sua capacidade económica e financeira.
3. Consideram-se sem capacidade económica os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos, com um rendimento “per capita” inferior a 25% da Remuneração Mínima Mensal Garantida.
4. Os descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos com capacidade económica, expressam livremente o seu acordo com a mensalidade definida, através do contrato celebrado entre as partes.
5. As despesas com vestuário, medicamentos, fraldas, algalias, sacos de urina ou colostomia, intervenções cirúrgicas e/ou internamento hospitalar, deslocações e chamadas telefónicas, entre outras, realizadas pelo Utente ou por sua conta, assim como as inerentes ao seu falecimento e as adicionais com atividades ocupacionais (realizadas no exterior), são da responsabilidade do utente ou pessoa responsável pela integração no **SAD**.
6. A comparticipação do Utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
7. O atraso no pagamento da comparticipação familiar, acresce uma taxa de 0,50€ (cinquenta cêntimos) por cada mês, cuja comparticipação passe para o mês seguinte.
8. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
9. Iniciando-se a prestação de serviços do **SAD** na primeira quinzena do mês, o Utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.
10. Em caso de falecimento do utente, não há lugar a devolução da mensalidade/comparticipação familiar do mês.
11. No caso do CCSSA realizar atividades ou prestar serviços, fora do âmbito dos serviços normais prestado no **SAD**, que careçam de pagamento suplementar, deve o utente ou seu representante legal ser informado antecipadamente e autorizar as mesmas em impresso próprio, nomeadamente o serviço de transporte e deslocação ao exterior, acompanhamento ao exterior, atividades socioculturais

Artigo 21.º - Redução na comparticipação

São de considerar as seguintes reduções nas mensalidades:

1. na frequência de mais do que um utente do mesmo agregado familiar, a frequentar as respostas da área Sénior, haverá um desconto de 20% na atribuição da mensalidade do 2º utente;
2. sempre que a admissão se verifique na última quinzena do mês, será efetuada uma redução de 50%;
3. sempre que se verifique a ausência justificada superior a 15 dias consecutivos num mesmo mês, concede-se uma redução de 10% a ser efetuada na mensalidade seguinte;
4. a ausência máxima de um mês por motivo de doença, comprovado por atestado médico, beneficiará de uma redução de 25%;
5. as reduções mencionadas não são acumuláveis;
6. o desconto mencionado no ponto 1) poderá ser acumulável apenas com uma redução das alíneas 2, 3 ou 4.
7. Em situação de cessação de frequência não dá lugar à devolução do valor da mensalidade.

CAPÍTULO V – FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º - Horário de funcionamento

1. O **SAD** funciona de segunda a domingo das 8h00 às 17:00h.
2. O atendimento aos familiares é agendado previamente com o(a) Diretor(a) Técnico;
3. O **SAD** do CCSSA funciona durante todo o ano ininterruptamente, excepto no dia de Páscoa e segunda-feira de Páscoa, no dia 25 de dezembro e 1 de janeiro. Deste modo, queremos incentivar os familiares dos utentes a passarem com eles, no seio familiar, os dias festivos (Natal, Fim de ano, Páscoa, e outras datas significativas para o utente).

Artigo 23.º - Assistência medicamentosa

Em caso de necessidade de assistência medicamentosa, a família deve deixar a medicação e prescrição médica no domicílio, para que a equipa a possa administrar. A medicação administrada no domicílio é da inteira responsabilidade do utente ou família.

Artigo 24.º - Alimentação

A alimentação é confeccionada nas instalações do CCSSA, sendo a ementa fixada no placar do **SAD**. Serão sempre respeitadas as dietas do utente, desde que prescritas pelo médico assistente.

O horário das refeições:

- As refeições são entregues entre as 11h30 e as 13h30.

O Utente respeitará os horários das refeições estabelecidos, salvo em situações especiais atendíveis pela Diretora Técnica.

Artigo 25.º - Comunicações

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente correio eletrónico, contactos telefónicos, mensagens escritas para os números de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.
2. É da exclusiva responsabilidade do utente e/ou representante legal a comunicação de quaisquer alterações dos endereços e contactos entregues aquando da sua inscrição, sob pena de se considerarem como válidos os indicados para efeitos de domiciliação de moradas.

Artigo 26.º - Visitas

1. A participação dos familiares ou Representantes Legais, no apoio aos utentes deverá ocorrer e, sempre que possível, desde que este apoio contribua para o bem-estar e equilíbrio psicoafectivo, devendo a mesma ser planificada em sede de plano de intervenção de cada utente.

Artigo 27.º - Acompanhamento aos serviços de saúde e atuação em situações de emergência

1. Em caso de urgência o(a) utente que necessitar de apoio dos serviços de saúde será imediatamente dado conhecimento aos familiares, sendo acompanhado por um colaborador(a) durante uma hora. Após este período, é da responsabilidade do Representante Legal proceder ao acompanhamento.
2. O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que define a forma de atuação em situações de emergência.

Artigo 28.º - Serviço de Custódia de Chaves

O utente ou seu representante legal pode optar por entregar ao CCSSA uma cópia da chave de acesso à habitação do utente, preenchendo o consentimento autorizado para o efeito. Desde logo, autoriza a entrada, de todo e qualquer colaborador autorizado pelo CCSSA, desde que a finalidade seja a de cumprir o serviço contratualizado ou em situações de emergência.

Artigo 29.º - Regras de Entrada e Saída no domicílio

Os colaboradores do CCSSA entram nos domicílios à hora contratualizada com o utente e/ou seu representante legal e estão sujeitos a sigilo e privacidade e a zelar pelos bens dos utentes. Poderão ainda entrar em caso de emergência (acidente doméstico, queda...) ou a pedido.

Artigo 30.º - Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, cadeiras de rodas, andarilhos, óculos e outros), e que se encontram devidamente prescritas, o **SAD** pode colaborar com o utente ou Representante Legal para providenciar a sua aquisição / empréstimo / ou requerimento de apoios financeiros para o efeito, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação.
2. Sempre que o utente ou Representante Legal procederem à aquisição ou empréstimo de apoio à funcionalidade e autonomia, o custo destes ficará ao seu encargo, com os respetivos comprovativos de pagamento em seu nome.

Artigo 31.º - Responsabilidade

1. O CCSSA não se responsabiliza por objetos ou valores que não tenham sido entregues à sua guarda.
2. Igualmente, o CCSSA não se responsabiliza por eventuais danos pessoais de qualquer natureza decorrentes ou conexos com a idade ou com o estado de saúde física e mental dos utentes.

Artigo 32.º - Direitos dos Utentes

Constituem Direitos dos Utentes:

1. Ser informado dos seus direitos e das normas neste regulamento;
2. Ser informado dos serviços existentes e a sua forma de funcionamento;
3. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração celebração do seu Plano de Desenvolvimento Individual;
4. Estar livre de qualquer abuso físico ou mental. Livre de restrições físicas, a não ser por indicação médica a fim de preservar a sua integridade física;
5. Ter assegurado a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal e médico, bem como do seu processo individual;
6. Ser tratado com consideração, respeito e reconhecimento da sua dignidade;
7. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes, raça, religião ou crença, ideologia política e partidária;
8. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades;
9. Exigir qualidade nos serviços prestados.

Artigo 33.º - Deveres dos Utentes

Constituem Deveres dos Utentes:

1. Respeitar e cumprir o presente Regulamento e as decisões da Direção sobre o funcionamento dos serviços;
2. Usar de civismo na relação com os companheiros, colaboradores e dirigentes do CCSSA;
3. Cumprir os horários estabelecidos;
4. Colaborar nas tarefas ou cuidados pessoais para os quais mantenha capacidades físicas e mentais, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
5. Manter as instalações, nomeadamente os espaços que mais utiliza, limpos e arrumados;
6. Comunicar à Coordenadora ou às colaboradoras de serviço, as saídas que impliquem ausências prolongadas ou de refeições;
7. Guardar sigilo sobre as situações ocorridas no CCSSA que ponham em causam a privacidade de outros utentes;
8. Autorizar o tratamento dos dados pessoais, para o bom acompanhamento e prestação dos serviços contratualizado;
9. Manter atualizados todos os dados fornecidos em particular os contactos;
10. Comparticipar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
11. Informar toda e qualquer alteração relevante com impacto direto na prestação de cuidados e serviços.

Artigo 34.º - Direitos da Instituição

Constituem Direitos da Instituição:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
3. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
5. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, 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.

Artigo 35.º - Deveres da Instituição

Constituem Deveres da Instituição:

1. Respeitar a individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
2. Criar e manter das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
3. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
4. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
5. Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;

7. Manter os processos dos utentes atualizados;
8. Garantir um plano anual de formação dos colaboradores;
9. Elaborar, avaliar e rever os planos de intervenção, em articulação com todos os intervenientes;
10. Consolidar um sistema de avaliação do grau de satisfação dos utentes e dos colaboradores;
11. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

Artigo 36.º - Direito dos familiares e/ou representantes legais:

O Representante Legal tem os seguintes Direitos:

1. Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do utente, caso este o deseje;
2. Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao utente, com a devida autorização do próprio;
3. Acompanhar o utente, exceto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

Artigo 37.º - Deveres dos familiares e representantes legais

O Representante Legal tem os seguintes Deveres:

1. Cumprir o Regulamento Interno;
2. Colaborar com a equipa;
3. Respeitar a privacidade e intimidade dos utentes;
4. Zelar pela boa conservação dos espaços físicos e dos bens e equipamentos;
5. Tratar os utentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correção e compreensão.

CAPÍTULO VI - DISCIPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 38.º - Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor no CCSSA.
2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:
 - a. Advertência;
 - b. Exclusão do CCSSA.
3. Ficam sujeitos a cessação do contrato de prestação de serviços e logo exclusão da resposta social os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial ou comportamentos agressivos que perturbem o bom funcionamento que deve existir no **SAD**.
4. Procedimentos ou acontecimentos muito graves serão avaliados pontualmente, poderão ser encaminhados para tratamento jurídico.

Artigo 39.º - Cessaçã o da prestação de serviços

1. A comparticipação familiar vence até que haja uma desistência formal, em impresso próprio, junto dos Serviços Administrativos;
2. O incumprimento faltoso das obrigações e deveres emergentes do presente Regulamento Interno do **SAD**, integram a justa causa para cancelar a inscrição do utente, desde que seja comunicado por forma escrita, ao mesmo ou seu Representante Legal com a antecedência mínima de 30 dias;
3. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a. Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b. Revogação por uma das partes;
 - c. Incumprimento;
 - d. Inadaptação do Utente.
4. O utente ou seu Representante legal poderá rescindir, a qualquer momento a inscrição, desde que o faça por escrito e com a antecedência de 30 dias, em impresso próprio, ao cuidado da Direção. O não cumprimento deste prazo, implica a liquidação da mensalidade do mês seguinte;
5. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
6. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.

7. Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.
8. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos Outorgantes;
 - b. Existam dívidas ao CCSSA, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras do **SAD**, Equipa Técnica ou demais colaboradores;
 - d. Incumprimento pelo Responsável Legal das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.
9. O Responsável Legal pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto com o utente.
10. Quando haja atrasos no pagamento da comparticipação familiar, após 30 dias de atraso, e até ao dia 20 do mês seguinte, a inscrição poderá ser efetivamente cancelada.
11. A rescisão de contrato nunca justifica a devolução das comparticipações familiares ou outros pagamentos efetuados até à data;

CAPÍTULO VII - PESSOAL DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 40.º - Quadro de pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido, de acordo com a legislação em vigor, de modo a garantir a qualidade, o desempenho e a eficácia dos serviços.
2. O quadro de pessoal afeto ao **SAD** encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso, contendo a indicação do número de recursos humanos, categorias profissionais e respetivos horários.
3. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de um(a) Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um/a Técnico/a com curso superior.
4. A seleção e recrutamento do pessoal é da responsabilidade da Direção de Serviços do CCSSA.
5. Deverá estar afixado o organograma da resposta social, bem como o quadro de pessoal da mesma.

Artigo 41.º - Direção técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um(a) técnico(a), com formação académica superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais.

CAPÍTULO VIII - DEVERES E DIREITOS DO PESSOAL EM SERVIÇO

Artigo 42.º - Deveres gerais dos colaboradores:

1. Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da Direção do CCSSA.
2. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com o CCSSA.
3. Tratar os utentes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atendendo contra o seu pudor.
4. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência.
5. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
6. Guardar lealdade ao CCSSA, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e trabalhadores.
7. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens do CCSSA, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
8. Participar nas ações de formação que forem proporcionadas pelo CCSSA, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional.
9. Observar as normas de higiene e segurança no trabalho.
10. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços do CCSSA, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento.
11. Prestigiar o CCSSA e zelar pelos interesses, participando nos atos que os lesassem e de que tenham conhecimento.
12. Proceder dentro do CCSSA como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.
13. Comunicar as faltas e deficiências ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de que tenham conhecimento.
14. Não exercer qualquer influência nos utentes ou familiares, com o objetivo de ser apresentado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.

Artigo 43.º - Direitos gerais dos colaboradores

Os colaboradores em serviço têm os seguintes direitos:

1. Consignados na legislação em vigor;
2. A utilizar os espaços comuns e os destinados aos colaboradores;
3. A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
4. A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhorem o seu desempenho.

CAPÍTULO IX –SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

Artigo 44.º -Procedimentos em situações de negligência, abusos e maus-tratos

O CCSSA dispõe de uma Instrução de Trabalho que serve de suporte e orientação para o tratamento das situações ou ocorrências neste âmbito. O referido documento encontra-se disponível nos serviços administrativos para consulta.

CAPÍTULO X – FALECIMENTO

Artigo 45.º - Falecimento

No caso de óbito do utente, os serviços do CCSSA (Coordenadora/equipa) comunicarão com a maior brevidade possível aos familiares ou seus representantes legais, ficando estes responsáveis pelos serviços relacionados com o óbito.

As despesas com o funeral e sufrágios de um utente são da responsabilidade da família do mesmo ou do Representante Legal.

CAPÍTULO XI - RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Artigo 46.º - Reclamações e Sugestões

1. Os utentes, a sua família ou o seu Representante Legal têm direito a fazer reclamações e sugestões sobre qualquer situação que os afete diretamente, sendo a mesma dirigida à Direção do CCSSA;
2. Existe Livro de Reclamações e Sugestões neste estabelecimento;
3. O CCSSA está registado na plataforma digital do Livro de Reclamações Eletrónico, cujo endereço se encontra no site/página da instituição em <https://www.santoadriao.com> .
4. 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.
5. Este serviço dispõe de:
 - a) Instrução de trabalho relativa à Gestão de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos;
 - b) Código de Conduta para Prevenção e Combate ao Assédio;
 - c) Canal de Denúncias;
 - d) Espaços de opinião “Caixa de sugestões” destinada a utentes, familiares e colaboradores.

CAPÍTULO XII - ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Artigo 47.º - Alterações ao Regulamento

1. Este regulamento poderá ser alterado sempre que as circunstâncias assim o determinem, sendo necessária a sua aprovação em Assembleia Geral da Instituição.
2. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I. P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu Representante Legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente, Representante Legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços e sempre que sejam processadas alterações;
5. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCSSA tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

CAPÍTULO XIII – OUTRAS DISPOSIÇÕES

Artigo 48.º - Outras Disposições

1. As falsas declarações ou consciente omissão de elementos relevantes para o processo de prestação de serviços, poderá levar à exclusão do utente;
2. O CCSSA assegura ao utente e seu Representante Legal, a confidencialidade de todas as informações facultadas, garantindo-lhe o direito de acesso e retificação das mesmas. O Utente ou seu Representante Legal concorda que a informação prestada no decorrer de todos os processos possa ser partilhada com os colaboradores que lhes prestam serviços e com outras entidades que se mostrem relevantes para assegurar o seu pleno bem-estar e qualidade de vida.
3. Todos os casos omissos serão decididos pela Direção da instituição.