



FUNDAÇÃO
CENTRO DE SOLIDARIEDADE
SOCIAL DE VALDOSENDE

Arca de Noé

REGULAMENTO INTERNO SAD

Lista de revisões			
Revisão Nº	Tipo de revisão	Página (s)	Data
1	Revisão Geral	Todas	Abril 2022
2	Revisão Geral	Todas	Maior 2025

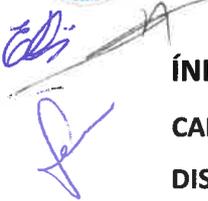
Travessa Dr. Francisco Machado Owen Nº 45

4715-022 – S. Vitor - Braga

Telefone: 253 371 446

E-mail: arcadenoe@cssv.pt

WEBSITE: www.cssv.pt



ÍNDICE

CAPÍTULO I	6
DISPOSIÇÕES GERAIS	6
NORMA I	6
ÂMBITO DE APLICAÇÃO	6
A Nossa Missão	6
A Nossa Visão	6
Os Nossos Valores	7
NORMA II	7
LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	7
NORMA III	7
OBJETIVOS DE REGULAMENTO	7
NORMA IV	8
OBJETIVOS DO SAD	8
NORMA V	9
PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO	9
NORMA VI	9
DADOS PESSOAIS	9
NORMA VII	10
DESTINATÁRIOS	10
NORMA VIII	10
DOCUMENTOS AFIXADOS	10
NORMA IX	11
CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS	11
CAPÍTULO II	12
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	12
NORMA X	12
CANDIDATURA E RENOVAÇÃO	12
NORMA XI	14
CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	14
NORMA XII	14
CRITÉRIOS DE PRIORIDADE	14
NORMA XIII	15
TABELA DE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE	15
NORMA XIV	16
LISTA DE ESPERA	16
NORMA XV	16
ADMISSÃO	16



ED.
SA
↓

NORMA XVI	17
ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES	17
CAPÍTULO III	17
COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS	17
NORMA XVII	17
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	17
NORMA XVIII	19
CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA	19
NORMA XIX	21
DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR	21
NORMA XX	22
PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS	22
NORMA XXI	23
REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES	23
NORMA XXII	23
PAGAMENTO DE MENSALIDADES	23
NORMA XXIII	23
AUSÊNCIAS E REDUÇÃO DE MENSALIDADE	23
NORMA XXIV	24
RESPONSABILIDADE PELO PAGAMENTO	24
CAPÍTULO IV	24
RELAÇÃO CONTRATUAL	24
NORMA XXV	24
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	24
NORMA XXVI	24
INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE	24
NORMA XXVII	25
CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPÚTAVEL AO PRESTADOR	25
CAPÍTULO V	25
INSTALAÇÕES E RECURSOS	25
NORMA XXVIII	25
INSTALAÇÕES	25
NORMA XXIX	25
HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	25
NORMA XXX	26
HORÁRIO DE ATENDIMENTO A FAMILIARES	26
NORMA XXXI	26
QUADRO DE PESSOAL	26



NORMA XXXII	26
DIREÇÃO TÉCNICA	26
NORMA XXXIII	27
PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE	27
NORMA XXXIV	28
DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE	28
CAPÍTULO VI	29
PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	29
NORMA XXXV	29
ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE	29
NORMA XXXVI	29
REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO	29
NORMA XXXVII	30
ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA / ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA	30
PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA	30
NORMA XXXIX	30
ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO	30
NORMA XL	31
FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES	31
NORMA XLI	31
CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL	31
NORMA XLII	31
TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE	31
NORMA XLIII	31
HIGIENE HABITACIONAL	31
NORMA XLIV	32
PLANO DE ATIVIDADE	32
CAPÍTULO VII	32
DIREITOS E DEVERES	32
NORMA XLV	32
DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E FAMILIARES	32
NORMA XLVI	34
DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES	34
NORMA XLVII	35
DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	35



605
MA
f

NORMA XLVIII	36
VOLUNTARIADO	36
NORMA XLIX	36
DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	36
NORMA L	37
SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO	37
NORMA LI	37
DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS	37
CAPÍTULO VIII	38
DISPOSIÇÕES FINAIS	38
NORMA LII	38
LIVRO DE RECLAMAÇÕES	38
NORMA LIII	38
REGISTO DE OCORRÊNCIAS	38
NORMA LIV	39
COMUNICAÇÕES	39
NORMA LV	39
ÓBITO, FUNERAL e ACTOS FÚNEBRES	39
NORMA LVI	40
MANUAL DE PREVENÇÃO E AVALIAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS	40
NORMA LVII	40
ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO	40
NORMA LVIII	41
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	41
NORMA LIX	41
FORO COMPETENTE	41
NORMA LX	41
APROVAÇÃO E REVISÃO	41
NORMA LXI	41
ENTRADA EM VIGOR	41
ANEXOS	42
ANEXO 1	42

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Este regulamento estabelece as condições de acesso e de funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designado por SAD), da Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende.

NORMA I

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende (adiante designado por FCSSV) Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, registada na Direção Geral de Segurança Social, cujo respetivo registo foi lavrado por despacho do Secretário de Estado da Presidência do Conselho de Ministros de 26/03/2021, e o respetivo registo foi lavrado pelo averbamento nº 5 à inscrição nº 68/1982 fls 134 verso e 135 do livro nº 1 a fls 105 verso do livro nº 9 das Fundações de Solidariedade Social.

O presente Regulamento contém normas de frequência pelos respetivos utentes da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário, situado na Rua Reverendo Francisco Abel Lopes nº2, freguesia de Valdozende, concelho de Terras de Bouro.

A FCSSV é uma Fundação da Igreja Evangélica Metodista Portuguesa, tem como desígnio dar resposta às necessidades sociais da freguesia de Valdozende, estendendo depois a sua ação a outras freguesias vizinhas. É assim uma instituição de raiz Cristã, apoiando utentes de qualquer nível social, cor, religião ou país.

A Nossa Missão

Servir as famílias no apoio à infância, jovens e idosos, educando e apoiando ao longo da vida.

A Instituição está aberta a todos os que dela precisam, numa parceria consciente com as instituições públicas.

A Nossa Visão

A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende pretende realizar serviços de qualidade aos seus utentes, continuando a sua orientação na procura do rigor, contributo



e espírito de equipa, visando a construção de uma instituição de referência, a nível da área social.

Os Nossos Valores

Como valores adota a compreensão e respeito pela cultura dos colaboradores e utentes, ou seja, com as pessoas em geral. Zela pelo cumprir dos compromissos assumidos com as famílias, colaboradores e para com a comunidade em geral. De igual modo, coopera na confiança e na valorização dentro dos novos conceitos e estratégias das sociedades atuais, assim como, é seu intuito promover a igualdade de oportunidades a todos os que procurarem os seus serviços, satisfazendo as necessidades e expectativas dos mesmos.

Define como Metas, o apoio às famílias e às comunidades envolventes, das áreas geográficas respetivas.

A Fundação Centro de Solidariedade Social de valdozende – Arca de Noé é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Braga em 01/06/2006, para a resposta social de SAD que se rege pelas seguintes normas:

NORMA II

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1.O SAD da Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende, é norteadada pelos princípios gerais estabelecidos por esta instituição, normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo Acordo de Cooperação estabelecido com o Instituto da Segurança Social.

2. À data da aprovação do presente documento, a legislação aplicável é a constante no anexo 1, documento a atualizar sempre que necessário.

NORMA III

OBJETIVOS DE REGULAMENTO

1.O Serviço de Apoio Domiciliário possuiu um regulamento interno no qual são definidas as regras e os princípios específicos de funcionamento e contém, designadamente:

- a) Condições, critérios e processamento de admissão;
- b) Direitos e deveres da instituição, do utente, dos familiares, dos voluntários e dos estagiários;



- c) Horários de funcionamento;
- d) Critérios de determinação das comparticipações familiares, quando aplicável;

2. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços será entregue ao utente ou ao representante legal, um exemplar do regulamento interno.

3. Qualquer alteração ao regulamento interno será comunicada ISS.

NORMA IV

OBJETIVOS DO SAD

1. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente os seguintes:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residências;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas.
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) i) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;



- j) 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;
- k) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- l) Promover a intergeracionalidade;
- m) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- n) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- o) Promover os contactos sociais e potenciar integração social;
- p) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA V

PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização, respeito pela individualidade;
- b) Respeito pelo sigilo privacidade dos dados pessoais dos utentes, seus familiares, trabalhadores e todos que se relacionam com o serviço;
- c) Interdisciplinaridade;
- d) Avaliação integram das necessidades do utente;
- e) Promoção manutenção da funcionalidade e da autonomia
- f) Participação e coresponsabilização do utente ou do representante legal, no plano individual de cuidados e no plano individual do utente;

NORMA VI

DADOS PESSOAIS

1. Todas as informações e documentos recolhidos pela FCSSV serão protegido de acordo com as regras de tratamento de dados do RGPD.

2. A conservação e arquivo dos dados, em suporte físico e digital obedecerá às regras de confidencialidade;
3. Os dados pessoais serão de acesso exclusivo aos serviços e pessoas autorizadas da instituição, tendo em vista a criação de um processo individual, uma boa decisão de admissão e uma adequada prestação de serviços, não sendo disponibilizados a quem não tem essas funções.
4. Os dados arquivados e armazenados serão conservados e armazenados durante o período legalmente obrigatório, respeitando a sua conservação.
5. Os candidatos e os utentes poderão, a qualquer momento, livremente e sem restrições obter da FCSSV:
 - a) O acesso aos dados tratados e a informação clara sobre as operações de tratamento a que estão sujeitos, bem como eventuais terceiros;
 - b) Solicitar a retificação, eliminação ou apagamento dos dados;

NORMA VII

DESTINATÁRIOS

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Indivíduos e famílias, prioritariamente, pessoas idosas, pessoas com deficiência 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.

NORMA VIII

DOCUMENTOS AFIXADOS

O SAD procederá à fixação em local visível e de fácil acesso, designadamente, dos seguintes elementos:

- a) Licença de funcionamento ou autorização provisório do funcionamento, quando aplicável;
- b) Mapa de pessoal e respetivo horários;



- c) Identificação do diretor técnico;
- d) Horário de funcionamento do estabelecimento;
- e) Mapa semanal das ementas, incluindo dietas;
- f) Precário e critérios de determinação da comparticipação familiar;
- g) Minuta dos contratos de prestação de serviços;
- h) Regulamento interno;
- i) Valor da comparticipação financeira da segurança social;
- j) Livro de reclamações em papel ou/ digital (www.livroreclamações.pt);
- k) Identificação RAL (Resolução Alternativa de Litígio);
- l) Documento comprovativo da aprovação das medidas de autoproteção e de realização de inspeções regulares, quando aplicável;
- m) Planta de emergência;
- n) Plano de atividades;

NORMA IX

CUIDADOS E SERVIÇOS PRESTADOS

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene e de conforto pessoal (banho total, cuidados de higiene íntima, corte das unhas das mãos e dos pés,), sendo realizado diariamente uma ou duas vezes por dia;
 - b) Cuidados de imagem (fazer barba, corte cabelo, vestir com roupa limpa e adequada a estação);
 - c) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente (inclui apenas roupa pessoal do utente, tolas de banho e roupa da cama estando excluídos tapetes, cortinados, cobertores/conchas que não sejam da cama do utente e outros) sendo realizado no mínimo 1vez semana;
 - d) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados (inclui apenas os locais de permanência do cliente- quarto, cozinha, wc, sala, estando excluídos sótãos, garagens e outros), sendo realizado no mínimo 1vez semana;
 - e) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;



- f) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade – mediante a disponibilidade da instituição. O serviço será prestado de acordo com o pedido e o plano de cuidados previstos no contrato de prestação de serviços no mínimo uma vez por mês;
- g) Realizações de pequenas reparações/modificações no domicílio (orientação e acompanhamento de pequenas alterações, obras no domicílio do utente, para maior conforto e segurança.);
- h) Assistência medicamentosa (aquisição, entrega e administração da medicação, com prescrição médica);
- i) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes (ações de formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, ou ações de dinamização de ações de formação e sessões de esclarecimento, divulgação de documentos informativos, ou ainda, ações de dinamização de grupos de discussão, partilha de experiências e apoio aos familiares e cuidadores;
- a) Aquisição de material geriátrico (fralda, pensos de incontinência, esponjas de higiene) e ajudas técnicas;

3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis.

O SAD apenas se responsabiliza pelos serviços contratualizados, ficando fora do seu âmbito todo e qualquer ocorrência fora do seu âmbito de intervenção.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA X

CANDIDATURA E RENOVAÇÃO

1. Para efeito de candidatura, deve ser preenchido um formulário próprio para o efeito, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega dos seguintes documentos:
 - a) Número do cartão de Cidadão/Bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
 - b) Número do cartão de contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;



Ed
[Handwritten signature]

- c) Número do cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
 - d) Número do cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Boletim de vacinas e relatório e relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do utente;
 - f) Comprovativos dos rendimentos anuais do cliente e do agregado familiar, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar;
 - g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam;
 - i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
 - j) Caderneta predial atualizada e/ou certidão de teor matricial emitida pelos serviços de finanças (se aplicável);
 - k) Fotocópia da declaração bancária sobre o montante da prestação mensal do empréstimo para a aquisição de habitação própria ou fotocópia do último recibo de renda;
 - l) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (dos últimos 3 meses acompanhada de declaração médica comprovativa);
 - m) A fotocópia do Bilhete de identidade/cartão de cidadão dos utentes ou dos representantes legais deverá ser autorizada nos termos do artigo 5º da Lei 7/2007, de 5 de fevereiro, com as alterações em vigor à data.
2. A candidatura do utente (disponível nesta Instituição) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues à Direção Técnica;
 3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
 4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
 5. A candidatura pode ser realizada em qualquer altura do ano;



EDS
J

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após a realização de diligências que se considerem adequadas, a instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
7. A falta de entrega destes documentos, no prazo concedido para o efeito, é determinada a fixação da comparticipação familiar máxima.
8. Os documentos probatórios referidos no ponto 1 deverão ser entregues aquando do preenchimento da Ficha de inscrição.
9. Em situações especiais podem ser solicitados outros documentos como seja certidão de sentença judicial que determine a tutela.

NORMA XI

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão do SAD:
 - a) Não estar assegurada a satisfação das necessidades básicas ou das atividades instrumentais da vida pelo candidato e pela família, que possam ser assegurados pelo SAD;
 - b) Existirem condições mínimas no domicílio para a prestação dos serviços;
 - c) A admissão ser da vontade expressa do candidato ou do seu representante legal;
 - d) Concordância do utente ou do seu representante legal com os princípios, valores e normas regulamentares do CSSV.
 - e) A admissão do candidato não colocar em causa a segurança, a saúde e o bem-estar dos colaboradores da instituição;
 - f) O candidato, os seus responsáveis legais e representante legal não terem dívidas para com a instituição, salvo situações de exceção devidamente justificadas.
2. As condições de exceção só serão aceites depois de aprovadas pela Direção Executiva.

NORMA XII

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
 - a) Insuficiência de recursos económicos;



- b) Isolamento social;
 - c) Isolamento familiar;
 - d) Insuficiência das condições habitacionais;
 - e) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à instituição;
 - f) Frequência numa resposta social da instituição;
 - g) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência.
2. A FCSSV procura dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais e economicamente desfavorecidos, sem com isso colocar em causa a sustentabilidade da resposta social.
3. No caso de mais do que um candidato apresentar exatamente a mesma pontuação final, utiliza-se como critério de desempate a antiguidade da entrega dos todos os documentos solicitados na candidatura;

NORMA XIII

TABELA DE CRITÉRIOS DE PRIORIDADE

Critérios		Pontuação	Ponderação
Insuficiência de recursos económicos: rendimento per capita (RCP) do agregado familiar.	<ul style="list-style-type: none">• Inferior ou igual a 1x RMMG (Rendimento Mínimo Garantido)• Superior 1x RMMG e até 2x RMMG• Superiores 2x RMMG	<ul style="list-style-type: none">• 10• 5• 0	15%
Isolamento social: ausência de acompanhamento da família ou amigos.	<ul style="list-style-type: none">• Sem acompanhamento• Com acompanhamento esporádico (pelo menos uma vez de 15 em 15 dias)• Com acompanhamento	<ul style="list-style-type: none">• 10• 5• 5	20%
Isolamento familiar: distancia a que residem os familiares em primeiro grau em linha reta, cônjuge e irmãos	<ul style="list-style-type: none">• A 150 ou mais kms ou inexistência dos mesmos• A mais de 50, mas menos de 150 kms• A 50 ou menos kms	<ul style="list-style-type: none">• 5• 5• 0	10%
Insuficiência das condições habitacionais (<u>sem</u> ligação elétrica, à rede de água e sem casa de banho interior)	<ul style="list-style-type: none">• Duas ou três situações• Uma situação referida• Nenhuma das situações referidas	<ul style="list-style-type: none">• 5• 5• 0	10%
Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à instituição;	Freguesia de S. Vitor Freguesias vizinhas	<ul style="list-style-type: none">• 10• 10	20%
Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência	Ausência mais de 2 ou mais meses Ausência mais de 1 mês Ausência de 15 dias	<ul style="list-style-type: none">• 5• 5• 0	10%
Frequência numa resposta social da instituição;	Há mais de 1 ano Há menos de 1 ano Nenhum mês	<ul style="list-style-type: none">• 5• 5• 5	15%



NORMA XIV

LISTA DE ESPERA

Os utentes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam, automaticamente inscritos na lista de espera da resposta social e será comunicado no momento da candidatura a posição que ocupam na referida lista de espera.

Esta lista é atualizada semestralmente. Os inscritos são contactados via telefone e são informados sobre a sua posição na lista, assim como questionados sobre o interesse da família em manter a inscrição.

Os critérios para a retirada da lista de espera são:

- a) Anulação da inscrição por parte do utente ou pessoa significativa;
- b) Anulação da inscrição por não respeitar os requisitos de frequência da resposta social;
- c) Perante a existência de vaga, o utente não aceitar entrar na referida resposta social.

NORMA XV

ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Coordenadora Técnica deste estabelecimento, 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. São competentes para decidir o processo de admissão a diretora técnica e direção executiva;
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de dez dias úteis.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá como objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da diretora técnica e autorização da direção executiva, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações;
6. No ato da admissão é devido o pagamento: da primeira mensalidade.



NORMA XVI

ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - d) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
 - e) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - f) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
 - g) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do utente;
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao cliente de rescindir o contrato.

CAPÍTULO III

COMPARTICIPAÇÕES E PAGAMENTOS

NORMA XVII

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. Na determinação das comparticipações são respeitados os seguintes princípios:
 - a) Princípio da universalidade segundo o qual os equipamentos e os serviços devem prever o acesso e a integração de utentes de todos os níveis socioeconómicos e



culturais, embora se privilegie os mais desfavorecidos ou os que se encontrem numa situação de maior vulnerabilidade;

- b) Princípio da justiça social segundo o qual se criaram escalões de rendimento, para que os utentes com rendimentos mais baixos paguem participações inferiores;
- c) Princípio da proporcionalidade segundo o qual a participação de cada utente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.

2. Considera-se por participação familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais determinado em função da percentagem definida para Resposta Social a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. O valor da participação familiar mensal em SAD é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento Per Capita (RPC) do agregado familiar, de acordo com o seguinte quadro:

Nº de serviços	Dias úteis	
	Geral	Carência económica
2	40,00%	20,00%
3	45,00%	30,00%
4	50,00%	40,00%
5	55,00%	50,00%
6	60,00%	60,00%
Mais de 6	65,00%	65,00%

4. É obrigatório a contratação de pelo menos 2 serviços.
5. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos mediante precários devidamente afixados.
6. A participação máxima do utente corresponde ao custo médio por utente, registado no ano anterior.



7. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação máxima;
8. Qualquer alteração no número de serviços ou tipologia dos mesmos, deverá ser solicitada, por escrito e entregue à Direção Técnica da Resposta Social, que elabora proposta à Direção executiva; cabe à direção executiva avaliar a possibilidade de proceder à alteração solicitada; a decisão será igualmente comunicada por escrito ao utente requerente, dando origem a alteração contratual à prestação de serviços, em concreto, sempre que se verifique alteração aos serviços inicialmente contratualizados.

NORMA XVIII

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. De acordo com o disposto no regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, Anexo da portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho, 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:

R = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Agregado Familiar

2.1 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 relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:



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

3. Rendimentos do Agregado Familiar

3.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente
- 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).

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

3.1.2 Consideram -se rendimentos para efeitos da alínea c) do 3.1. as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

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



cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

3.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;

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

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

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

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

3.3 Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

3.3.1 É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;

3.3.2 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 participação até ao limite da participação máxima;

NORMA XIX

DESPEAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

1. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas mensais fixas:



Ed
f

- a) 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 a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
2. Para além das despesas referidas na alínea anterior, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em Estrutura Residencial para pessoas Idosas (ERPI) é considerado como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipações pela frequência de outra Resposta Social.
 3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do n.º 1. podem as instituições estabelecer um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à Retribuição Mínima Mensal Garantida RMMG, sendo que nos casos em que essa soma é inferior a este montante é considerado o valor real da despesa.

NORMA XX

PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

1. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado familiar.
2. Sempre que haja dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após diligências que se considerem adequadas ou quando os documentos comprovativos dos rendimentos não tenham sido entregues no prazo concedido para efeito, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar.
3. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos documentos comprovativos respetivos.
4. A Direção Executiva da Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma cuidada análise



socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

NORMA XXI

REVISÃO DAS COMPARTICIPAÇÕES

1. As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a aplicar a cada ano civil.
2. Por alterações das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, designadamente, no rendimento per capita mensal, a Instituição pode proceder à revisão da respetiva comparticipação fora deste período.

NORMA XXII

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades, e eventuais custos de serviços adicionais, deverá ser efetuado diretamente na Tesouraria da FCSSV em dinheiro ou por transferência bancária para o NIB 004512954023403775498. No caso de o montante desses pagamentos ser entregue em mão a um dos colaboradores da FCSSV, este coloca-o em envelope fechado, indica o nome do utente a quem se refere, e entrega-o na Tesouraria para elaboração das respetivas faturas/recibos.
2. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado entre o dia 1 e o dia 10 de cada mês, assim como os possíveis custos adicionais realizados no mês anterior.
3. Perante ausência de pagamento superior a 30 dias e após ser realizada análise do caso, a instituição poderá vir a suspender a frequência do utente até a regularização da situação.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA XXIII

AUSÊNCIAS E REDUÇÃO DE MENSALIDADE

Entende-se por um dia, o conjunto de vinte e quatro horas seguidas. Assim, e para efeito de redução do montante da mensalidade, são consideradas as seguintes situações:

- a) A admissão do idoso a partir do dia quinze, inclusive, pressupõe o pagamento de metade da mensalidade;



Handwritten signature in blue ink.

- b) Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.
- c) No caso de falecimento, se este ocorrer até ao dia 15 inclusive, é devida metade da mensalidade e a partir do dia 16, inclusive, a mensalidade é devida na totalidade.
- d) Há lugar a uma redução de 20 % na comparticipação familiar sempre que se verifique a frequência por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar.

NORMA XXIV

RESPONSABILIDADE PELO PAGAMENTO

1. A responsabilidade pelo pagamento dentro do prazo da mensalidade devida é, em primeiro lugar, do idoso, e efetuada diretamente ou através do seu representante.
2. Subsidiariamente, a responsabilidade pelo pagamento da mensalidade devida, dentro do prazo, é dos restantes subscritores do contrato de prestação de serviços, de forma solidária.
3. Na sequência da responsabilidade pelo pagamento estabelecida, respondem pelas dívidas os respetivos patrimónios dos obrigados.

CAPÍTULO IV

RELAÇÃO CONTRATUAL

NORMA XXV

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA XXVI

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;



Edi
[Handwritten signature]
A

2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

NORMA XXVII

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPÚTAVEL AO PRESTADOR

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do utente;
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços, identificando o motivo.
3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. 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.

CAPÍTULO V

INSTALAÇÕES E RECURSOS

NORMA XXVIII

INSTALAÇÕES

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário da Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende está sediada na Travessa Dr. Francisco Machado Owen, nº 45, 4715-022 – S. Vitor, onde funcionam os serviços de apoio cozinha e lavandaria.
2. O serviço é prestado no domicílio do utente, de acordo com os serviços contratualizados.

NORMA XXIX

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO funciona diariamente, de segunda a sexta-feira, das 08h15 às 17h40.
2. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO terá as seguintes interrupções:
 - Feriado Municipal (24 de Junho);
 - Feriados Nacionais;



Edi
[Handwritten signature]

- Dia 24 e 31 de Dezembro;
- Terça-feira de Carnaval (Contrato coletivo das IPSS's – CNIS);
- Segunda-feira de Páscoa (Dia do colaborador da FCSSV);
- Sempre que se justificar, por motivos de força maior.
- Se a instituição necessitar de fechar por motivos justificados, serão os familiares avisados com a devida antecedência.

NORMA XXX

HORÁRIO DE ATENDIMENTO A FAMILIARES

O Serviço de Apoio ao Domicílio tem um dia semanal definido para atendimento dos familiares, de modo a haver um espaço de diálogo entre os interessados no processo de bem-estar do idoso. O dia estipulado será afixado em lugar visível, podendo ser alterado sempre que se justifique.

NORMA XXXI

QUADRO DE PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor;
2. Os conteúdos funcionais dos trabalhadores, constantes no mapa, estão descritos no Manual de funções da FCSSV.

NORMA XXXII

DIREÇÃO TÉCNICA

1. A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada pelo um técnico com formação superior nas áreas ciências sociais.
2. O nome e a formação do diretor técnico encontram-se afixado em local visível.
3. A Direção Técnica é substituída, nas suas ausências e impedimentos, pela Chefe de serviços.



NORMA XXXIII

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. Para cada utente será organizado um processo individual, confidencial e de acesso restrito, tendo em vista conhecer o melhor possível, a situação e acompanhar a sua evolução no SAD.

Área Sociofamiliar:

- a) Ficha de inscrição (identificação, data de inscrição, data de admissão);
- b) Identificação e contacto do representante pelo acolhimento do utente ou dos familiares;
- c) Última declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- d) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- e) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
- f) Cadernetas prediais atualizadas;
- g) Declaração dos rendimentos de capitais;
- h) Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar ao SAD;
- i) Contrato de prestação de serviços, adendas, suspensões e rescisões;
- j) Documento pelo registo do consentimento para tratamento de dados;
- k) Identificação da situação social;
- l) Identificação do responsável pelo acesso à chaves do domicílio do utente e as regras de utilização;
- m) Exemplar do contrato de prestações de serviços;
- n) Cessação do contrato de prestação de serviços com a identificação da data e motivo;



Área da Saúde:

- a) Número do Cartão de utente do Centro de Saúde;
- b) Identificação e contacto do médico assistente;
- c) Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e do comprovativo clínico do utente;
- d) Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente no Serviço de Apoio Domiciliário.

Dossier Social:

- a) Registo de ocorrências de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
 - b) Avaliações Diagnósticas;
 - c) O plano de intervenção (PI) a e respetiva avaliação e revisão.
 - d) O plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e os responsáveis pela elaboração;
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Diretora técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
 3. Cada processo individual deverá ser permanentemente atualizado;
 4. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e o motivo.

NORMA XXXIV

DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE

A direção técnica assume a responsabilidade pela guarda das chaves, apenas as entregando aos trabalhadores que necessitam de ter acesso a estas por motivo de trabalho, ficando um registo escrito da confiança das chaves.



CAPÍTULO VI

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA XXXV

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos;
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo;
4. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição;
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição;
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente, e sendo possível, em articulação com o familiar de referência;
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido a fatura/recibo relativa ao custo dos artigos adquiridos.

NORMA XXXVI

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. A equipa poderá realizar pequenas reparações/modificações no domicílio do utente, no sentido do seu bem-estar, sendo os custos inerentes à referida reparação da responsabilidade do utente.

NORMA XXXVII

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA / ASSISTÊNCIA MEDICAMENTOSA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, durante a realização dos serviços e nos dias de funcionamento.

NORMA XXXVIII

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) a Arca de Noé pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente/responsável do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA XXXIX

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE A CONSULTAS, ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;
2. Caso o utente pretenda o serviço de enfermagem da instituição, pode solicitar, sendo-lhe facultado previamente os custos associados.
3. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e/ou exames auxiliares de diagnóstico pelos familiares;
4. Caso o utente pretenda o serviço de acompanhamento a consultas e/ou exames auxiliares de diagnóstico, pode solicitar, sendo-lhe facultado previamente os custos associados. Este serviço estará sujeito á disponibilidade da equipa.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de urgência, a Instituição comunica de imediato à pessoa responsável que deverá acompanhar o utente aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) podendo, caso a gravidade da situação o justifique, acionar, de imediato, os serviços de emergência 112.



NORMA XL

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições: almoço sendo considerado um serviço;
2. A ementa semanal é afixada em local visível é elaborada pela nutricionista com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
3. A ementa é afixada em local visível;
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA XLI

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado mais um serviço.

NORMA XLII

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. No dia estipulado a colaboradora recolhe a roupa do utente e após tratamento entrega no domicílio.

NORMA XLIII

HIGIENE HABITACIONAL

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. Está incluída a troca de roupa de cama semanal;
3. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado, no mínimo uma vez por semana.



NORMA XLIV

PLANO DE ATIVIDADE

1. O SAD elabora um plano de atividades anual, que contem atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativa e terapêutica, que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre utentes e para a estimulação e manutenção das capacidades físicas e psíquicas dos mesmos;
2. A execução do plano de atividades é monitorizada regularmente, de modo a melhor se alcançarem os seus objetivos, sendo avaliado no relatório anual de atividades.
3. O plano e o relatório serão publicados, depois de aprovados pela direção executiva.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA XLV

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES E FAMILIARES

1. São direitos dos utentes, dos familiares ou representante legal:

- a) Ter um tratamento sigiloso e confidencial dos seus dados pessoais, bem como dos seus familiares, em obediência às obrigações decorrentes do regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- b) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
- c) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- d) Ser respeitado na sua individualidade e privacidade;
- e) Ser reconhecida a sua dignidade e respeito pelas suas convicções sociais, políticas e religiosas;
- f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- g) Ter assegurado a confidencialidade dos serviços prestados, sendo a sua vida privada respeitada e preservada;
- h) Participar nas atividades do SAD, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- i) Ser respeitado e exigir um tratamento respeitoso, correto e atencioso, tendo em conta a sua idade e eventual incapacidade;
- j) Ser respeitado pelas suas incapacidades e limitações, por parte dos funcionários e de todos os que com eles lidam;



- k) Ter conhecimento da ementa semanal previamente estabelecida, sempre que os serviços prestados envolvam o funcionamento de refeições;
- l) Apresentar reclamações sobre o serviço, à direção técnica;
- m) Ser apresentado aos funcionários;
- n) Custódia das chaves em local seguro;
- o) Informar os seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
- p) A inviolabilidade da correspondência do domicílio, não sendo neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a prévia autorização do utente ou da respetiva família;
- q) Conhecer as alterações respeitantes às condições de prestação de serviços e respetivos precários.

2. São deveres dos utentes, dos familiares ou representante legal:

- a) Cumprir todas as normas constantes deste Regulamento, bem como quaisquer decisões ou orientações relativas ao funcionamento do SAD;
- b) Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades;
- c) Exigir do pessoal do SAD apenas as funções no âmbito das suas competências, sem prescindir, contudo, dos serviços a que tem direito;
- d) Comunicar à direção técnica do SAD, com trinta dias de antecedência, quando pretender sair para férias ou definitivamente;
- e) Informar atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constituía impedimento para a prestação dos serviços contratualizados;
- f) Tratar todos os dados pessoais a que, por força da sua admissão, tenham acesso, com sigilo e confidencialidade, não os podendo divulgar por qualquer forma;
- g) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes da instituição, respeitando-os e colaborando com estes;
- h) Não criar conflitos, mal-estar, de modo permitir a harmonia e o relacionamento com os funcionários;
- i) Respeitar os horários;
- j) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
- k) Reembolsar a FCSSV das despesas, transportes e outros que lhe digam diretamente respeito.



3. Para além dos deveres do número anterior, não é permitido tirar e divulgar fotografias com trabalhadores ou outras pessoas com quem tenha contacto por força da sua admissão.

NORMA XLVI

DIREITOS E DEVERES DOS COLABORADORES

1. Os colaboradores têm os seguintes direitos:

- a) Consignados da legislação em vigor;
- b) A utilizar os espaços comuns e os destinados aos funcionários;
- c) A ser ouvido nas suas opiniões, sugestões ou reclamações;
- d) A frequentar ações de formação que o qualifiquem e melhore o seu desempenho.

2. Os colaboradores têm os seguintes deveres:

- a) Cumprir e fazer cumprir as leis, regulamentos e determinações da direção executiva;
- b) Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os elementos da direção executiva, os companheiros de trabalho e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a instituição;
- c) Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
- d) Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho.
- e) Guardar lealdade à instituição, respeitando o sigilo profissional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus utentes e funcionários.
- f) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, quer estejam relacionadas com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não.
- g) Participar nas ações de formação que lhe forem proporcionadas pela instituição mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
- h) Observar as normas de higiene e segurança no trabalho;
- i) Contribuir para maior eficiência dos serviços da instituição, de modo a segurar e melhorar o bom funcionamento;
- j) Prestigiar a instituição e zelar pelos seus interesses, participando os atos que os lesassem e de tenham conhecimento;
- k) Proceder dentro da instituição com o verdadeiro profissional, com correção e apuro moral.



- l) Tratar os responsáveis, utentes e visitantes, com a correção necessária paciência e carinho, não sendo permitido insinuações, ou palavras ou ações que as ofendam ou atentando contra o seu pudor.

NORMA XLVII

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 participação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo 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) 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.

2. São deveres da Instituição:

- a) Aceitação do princípio de que devem ser privilegiadas as famílias, os grupos e os indivíduos económica e socialmente desfavorecidos;
- b) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- c) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;



- f) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- g) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- h) Manter os processos dos utentes atualizados;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;

NORMA XLVIII

VOLUNTARIADO

1. A Fundação Centro de Solidariedade Social de Valdozende aceita a prestação de trabalho em regime de voluntariado, elaborando um contrato nestas situações;
2. No ato de admissão é obrigatória a apresentação de registo Criminal.

NORMA XLIX

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

1. São direitos dos voluntários

- a) A que os seus dados pessoais sejam tratados com sigilo e confidencialidade e obediência às regras de RGPD;
- b) Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
- c) Reunir periodicamente com o diretor técnico designado para o seu acompanhamento direto;
- d) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
- e) Dispor de um seguro de acidentes pessoais para voluntários;
- f) Direito à refeição, de acordo com o período diário em que exerce as suas funções;

1. São deveres dos voluntários:

- a) Não divulgar por qualquer forma, dados pessoais ou imagens de utentes, seus familiares e trabalhadores da instituição;
- b) Desempenhar com responsabilidade as tarefas acordadas;
- c) Cumprir os horários previamente definidos;
- d) Ser responsável no cumprimento dos compromissos assumidos livremente como voluntário;
- e) Respeitar os valores e as crenças das pessoas com as quais trabalha;
- f) Trabalhar de forma integrada e coordenada com a instituição;



Edi
[Signature]
f

- g) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares e de saúde dos utentes;
- h) Acolher de forma recetiva a coordenação e a supervisão de seu trabalho;
- i) Agir assertivamente na relação com os utentes;
- j) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e de bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- k) Colaborar com os profissionais da referida resposta social respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- l) Utilizar corretamente a identificação de voluntario no exercício da sua atividade;
- m) Responder aos inquéritos de satisfação;
- n) Marcar sempre a sua presença no respetivo registo;

NORMA L

SUSPENSÃO E CESSAÇÃO DO TRABALHO VOLUNTÁRIO

1. O voluntário que pretende interromper ou cessar o trabalho voluntário deve informar a entidade promotora com a maior antecedência possível.
2. A instituição pode dispensar a colaboração do voluntário, a título definitivo ou temporário, sempre que a alteração dos objetivos ou das práticas institucionais o justifique ou sempre que se verifique incumprimento grave do contrato.

NORMA LI

DIREITOS E DEVERES DOS ESTAGIÁRIOS

1. Os estagiários do SAD têm os seguintes direitos:

- a) Conhecer o Regulamento Interno, o plano individual do utente e a legislação de apoio à atividade desenvolvida da Resposta Social;
- b) Ser integrado, respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os utentes;
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades da Resposta Social em que se encontra envolvido;
- d) Receber a informação e a supervisão prevista no projeto de estágio.

2. São deveres dos estagiários do SAD:

- a) Conhecer e respeitar o Regulamento Interno, respeitando a privacidade de utentes e funcionários;

- b) Respeitar as decisões da equipa, discutindo em local apropriado as questões que julgue pertinentes, procurando manter a melhor coerência possível nas suas atitudes;
- c) Ser assíduo e pontual mantendo uma atitude responsável face ao mesmo;
- d) Não sair da resposta social com utentes sem a respetiva autorização dada pela diretora técnica;
- e) Agir assertivamente na relação com os utentes demonstrando capacidades de impor regras e ordem, mas também de compreensão consoante as situações e características de cada um;
- f) Manter em absoluto sigilo os assuntos confidenciais, sobretudo no que se refere às situações sociofamiliares dos utentes;
- g) Informar antecipadamente e por escrito caso pretenda faltar ou cessar as atividades do estágio;

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA LII

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica pelos utentes ou pessoa significativa.
2. Existe ainda o livro de reclamações eletrónico que poderá ser utilizado em alternativa, (<https://www.livroreclamacoes.pt/Inicio/>).
3. A FCSSV dispõe, também, de uma caixa de Sugestões e Elogios na secretaria, onde se podem deixar as sugestões ou elogios.
4. Anualmente, será distribuída à pessoa significativa ou utente um inquérito de Satisfação, cujos resultados serão, posteriormente, divulgados.
5. Para além destes meios, a Diretora Técnica reúne com os utentes e familiares sempre que necessário ou solicitado por eles.

NORMA LIII

REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. 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;



2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Diretora Técnica por parte das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao SAD.

NORMA LIV

COMUNICAÇÕES

No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente, e-mail ou mensagens escritas para o endereço eletrónico ou números de telemóveis indicados para efeito.

Para que possa proceder ao tratamento da imagem dos utentes, nomeadamente para efeitos de publicação de fotografias na imprensa escrita e/ou no site e Facebook da instituição, com vista a promover/divulgar as atividades desta, necessita que preste o seu consentimento livre, específico, informado e explícito, cedendo ao FCSSV, a título gratuito, os direitos sobre a imagem tal como captada nessas fotografias.

A FCSSV, procederá ao tratamento da imagem, se assim o permitir, apenas para as finalidades supra descritas, comprometendo-se a implementar todas as medidas técnicas e organizativas adequadas à salvaguarda dos seus dados. Não obstante, após a publicação das fotografias, a FCSSV perderá o controlo absoluto sobre as imagens publicadas, pelo que não poderá assumir a responsabilidade pelo mau uso das mesmas por terceiros.

NORMA LV

ÓBITO, FUNERAL e ACTOS FÚNEBRES

1. Todas as providências relativas ao funeral são da responsabilidade da família.
2. Se não tiver sido feita comunicação escrita com as últimas vontades que será anexa ao processo para se cumprirem (desde que as mesmas não acarretem encargos anormais para a instituição), os funerais dos utentes realizam-se segundo a normas da instituição e dentro do estilo digno, sendo conduzidos para o cemitério de onde são naturais.
3. Até ao encerramento das contas, os representantes do utente deverão informar a FCSSV das suas intenções relacionadas com os pertences;



Edi
f

NORMA LVI

MANUAL DE PREVENÇÃO E AVALIAÇÃO DE NEGLIGÊNCIA E MAUS-TRATOS

1. São expressamente proibidos qualquer espécie de maus-tratos (verbais ou físicos) por parte de utentes da instituição ou seus familiares a outros utentes, funcionários ou outros colaboradores da Instituição.
2. Caso tal se verifique o caso será objeto de análise pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) ou Direção executiva, que poderá fazer cessar o contrato de prestação de serviço com os familiares, determinando a imediata exclusão do utente ou efetuando um pré-aviso de 8 a 15 dias conforme a gravidade da ocorrência.
3. O disposto no número anterior contempla ainda situações, em que o bom-nome da instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de forma pública, sem que se comprovem os fatos.
4. Todo e qualquer profissional ou utente que detete uma situação de negligência, abuso ou maus-tratos a outros utentes que ocorra dentro da instituição ou fora dela, deve de imediato avisa o(a) Diretor(a) Técnico(a) que efetua o registo, em modelo próprio que deverá ser assinado por todos os intervenientes, informando de seguida a Direção executiva.
5. O(a) Diretor(a) Técnico(a) em conjunto com a equipa técnica avalia a situação e procede segundo procedimento definido pela instituição.

NORMA LVII

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão do(a) utente.
2. O presente regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
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 estes assiste, em caso de discordância dessas alterações;
4. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.



ANEXOS

ANEXO 1

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado:

- a) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário, e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de novembro que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento dos serviços de apoio domiciliário.
- b) A portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho) que altera a portaria nº 196/A2015 de 1 de julho, alterada pela portaria número 296/2016 de 228 de novembro, – define os critérios, regras e formas em que assenta o atual modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS I. P. e as IPSS ou instituições legalmente equiparadas;
- c) Decreto-lei 49/2018, de 14 de agosto, que cria o regime jurídico de o maior acompanhado, eliminando os Institutos de Interdição e Inabilitação, previsto no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei 47/344 de 25 de novembro 1966;
- d) Decreto-lei nº 126-A/2021, de 31 de dezembro que altera o Decreto-lei nº64/2007, de 14 de março - que define o regime de licenciamento e fiscalização dos estabelecimentos em que são prestados serviços de apoio às pessoas e às famílias, direcionados a crianças e jovens, pessoas idosas, pessoas com deficiência e pessoas vulneráveis.
- e) Decreto-Lei nº 172 -A/2014, de 14 de novembro, que altera o Decreto – Lei n. º119/83 de 25 de fevereiro – Aprova o Estatuto das IPSS e das fundações, Diário da República nº177/2015, Série I de 2015-09-10
- f) Despacho Normativo nº 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- g) Compromisso de cooperação para o setor Social e Solidário celebrado entre os Ministérios da Saúde, da Educação e Ciência e da Solidariedade, Emprego e Segurança Social e a União das Misericórdias Portuguesas, a confederação Nacional das instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas;
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;



NORMA LVIII

INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

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

NORMA LIX

FORO COMPETENTE

1. Tem competências para resolução de eventuais litígios judiciais o Tribunal da Comarca de Braga.
2. Em alternativa, pode optar-se pela resolução extrajudicial do litígio junto do Centro de Arbitragem de Consumo de Braga, Tribunal Arbitral, ao qual a FCSSV está vinculada.

NORMA LX

APROVAÇÃO E REVISÃO

É da responsabilidade da direção executiva da FCSSV proceder à aprovação e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAD.

NORMA LXI

ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento entra em vigor decorridos 30 dias da data da sua alteração, que será comunicada aos serviços do CDSSSBraga .

Revisto e aprovado pela Direção Executiva em maio de 2025.

Emanuel de Carvalho Gonçalves Dinis



Eds.
f

- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação CNAAPAC;
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS /Regulamentações coletivas do setor CNIS e sindicatos;
- k) Deliberação nº 135/2025 de 13 de março de 2025.

