

# REGULAMENTO INTERNO

Resposta Social: Serviço de Apoio

Domiciliário



**CENTRO SOCIAL ARCO-IRIS**



**Índice:**

<b>Capítulo I-Disposições Gerais</b> .....	4
Norma I- Âmbito da Aplicação.....	4
Norma II- Legislação aplicável.....	4
Norma III- Objetivos do Regulamento.....	5
Norma IV- Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário.....	5
Norma V- Serviços prestados.....	6
<b>Capítulo II- Processo de Admissão e Renovação da Inscrição</b> .....	7
Norma VI- Condições de Admissão.....	7
Norma VII- Candidatura.....	7
Norma VIII- Critérios de Admissão.....	8
Norma IX- Admissão.....	9
Norma X- Cancelamento da Inscrição.....	10
Norma XI- Acolhimento de novos utentes.....	10
Norma XII- Processo Individual do Utente.....	11
Norma XIII- Lista de Espera.....	12
<b>Capítulo III- Instalações e Regras Gerais de Funcionamento</b> .....	13
Norma XIV- Instalações.....	13
Norma XV- Regras Gerais de Funcionamento.....	13
Norma XVI- Horário de Funcionamento.....	14
Norma XVII- Mensalidades.....	15
Norma XVIII- Pagamento de Mensalidades.....	15
Norma XIX- Tabela de Comparticipações.....	16
Norma XX- Refeições.....	20
Norma XXI- Atividades/Serviços Prestados.....	20
Norma XXII- Recursos Humanos.....	22
Norma XXIII- Direção Técnica.....	22
Norma XXIV- Responsabilidades.....	22



A handwritten signature in blue ink, located in the top right corner of the page.

<b>Capítulo IV- Direitos e Deveres</b> .....	23
Norma XXV- Direitos dos Utentes.....	23
Norma XXVI- Deveres dos Utentes.....	24
Norma XXVII- Direitos dos Familiares e/ou Responsáveis.....	24
Norma XXVIII- Deveres dos Familiares e/ou Responsáveis.....	24
Norma XXIX- Direitos da Instituição.....	24
Norma XXX- Deveres da Instituição.....	25
Norma XXXI- Direitos dos Colaboradores.....	25
Norma XXXII- Deveres dos Colaboradores.....	26
Norma XXXIII- Contrato de prestação de serviços.....	27
Norma XXXIV- Interrupção dos serviços por iniciativa do Utente.....	27
Norma XXXV- Cessação da prestação de serviços.....	28
Norma XXXVI- Livro de Reclamações.....	29
Norma XXXVII- Seguro de acidentes pessoais.....	29
<b>Capítulo V-Disposições Finais</b> .....	29
Norma XXXVIII- Integração de Lacunas.....	29
Norma XXXIX- Alterações ao Regulamento.....	29
<b>Capítulo VI- Disposições Complementares</b> .....	30
Norma XL- Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes.....	30
Norma XLI- Entrega de Chave do Domicílio.....	30
Norma XLII- Livro de Ocorrências.....	30
Norma XLIII- Proteção de Dados.....	30
Norma XLIV- Competência para a resolução de litígios.....	32
Norma XLV- Vigência do Regulamento Interno.....	32
Norma XLVI- Disposições Finais.....	33
 Anexos.....	 34



## **Capítulo I**

### **Disposições Gerais**

#### **Norma I**

##### **Âmbito de Aplicação**

O Centro Social Arco Iris, adiante designado por CSAI, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social com sede na Rua do Viso, n.º 260, lugar de Paradela, União das Freguesias de Recardães e Espinhel, concelho de Águeda, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Este foi celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 06.12.2012, sendo que possui 30 lugares de capacidade e rege-se pelas seguintes normas.

#### **Norma II**

##### **Legislação Aplicável**

O Serviço de Apoio Domiciliário, doravante designado SAD, é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho, primeira alteração ao Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de Novembro;
- b) Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento da resposta de serviço de apoio domiciliário;
- c) Decreto-lei n.º 126-A/2021, de 31 de Dezembro, que procede à 3ª alteração ao Decreto-lei n.º 64/2007, de 14 de Março, que altere o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- d) Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho, que procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, que regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;



- e) Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e de Conselho, de 21 de Maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- f) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGDPD), Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia, 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece as regras relativas ao tratamento, por uma pessoa, uma empresa ou uma organização, de dados pessoais relativos a pessoas na União Europeia;
- g) Compromisso de Cooperação na data em vigor;
- h) Circulares de orientação técnica acordadas em sede CNC;
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Estatutos do Centro Social Arco Iris.

### **Norma III**

#### **Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- 1- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2- Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento da resposta social de APOIO DOMICILIÁRIO;
- 3- Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

### **Norma IV**

#### **Objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário**

São objetivos fundamentais do SAD:

- a. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;



- e. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objecto de contratualização;
- f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

## Norma V

### Serviços Prestados e Atividades desenvolvidas

- 1- O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços básicos, incluídos na mensalidade:
  - 1.1. Fornecimento e/ou apoio nas refeições (almoço; lanche e reforço alimentar), respeitando as dietas com prescrição médica;
  - 1.2. Cuidados de higiene, de conforto pessoal e de imagem;
  - 1.3. Apoio na Locomoção;
  - 1.4. Tratamento de roupas de uso exclusivo do utente (limpezas a seco ou outros tratamentos específicos de roupa são da responsabilidade do utente/ família);
  - 1.5. Higiene Habitacional (arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo);
  - 1.6. Administração de medicação prescrita;
  - 1.7. Atividades de animação e socialização, nomeadamente animação (atividades de estimulação motora e cognitiva), lazer, cultura, aquisição de géneros alimentícios e outros artigos de primeira necessidade, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade (designadamente consultas médicas e realização de exames complementares);
  - 1.8. Fornecimento do Jantar e apoio;
- 2- O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda prestar os seguintes serviços extra:
  - 2.1. Empréstimo de material ortopédico (cadeiras de rodas; andarilhos, muletas);
  - 2.2. Transporte;
  - 2.2. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - 2.3. Fornecimento do Pequeno-almoço;



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "J. Caldeira", is written in the top right corner of the page.

Todos estes objetivos correspondem à prestação de serviços específicos por parte de uma equipa multidisciplinar e uma rede de parceiros envolvida na dinamização do Serviço de Apoio Domiciliário, sendo que serão fornecidos à medida da necessidade concreta de cada utente.

## **Capítulo II**

### **Processo de Admissão e Renovação da Inscrição**

#### **Norma VI**

##### **Condições de Admissão**

O SAD admite pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

#### **Norma VII**

##### **Candidatura**

1- Para efeitos de candidatura, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente.

2- A ficha de inscrição está disponível na secretaria, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes dados:

- a) Número de Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- b) Número de Documento de Identificação do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- c) Número de Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e de todos os elementos do agregado familiar;
- d) Número de Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
- e) Número de Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do representante legal, quando necessário;



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, located in the top right corner of the page.

- f) Número de Cartão de Contribuinte do representante legal, quando necessário;
- e) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
- f) Documentos comprovativos das despesas com habitação (renda e/ou empréstimo bancário);
- g) Recibos de medicamentos (últimos 3 meses) ou declaração da farmácia, que comprove as despesas com saúde em caso de doença crónica (de todos os elementos do agregado familiar);
- i) Declaração assinada pelo utente ou seu representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

3- As candidaturas podem ser feitas durante todo o ano, nos dias úteis entre as 9h e as 12h e da parte da tarde entre as 13h e as 18h, sendo admitidas segundo as vagas existentes e de acordo com os critérios deste Regulamento.

4- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia iniciar o processo de obtenção dos dados em falta.

5- - À Direcção da Instituição reserva-se o direito de averiguar, pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que existir do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos reais quanto aos valores apurados.

6- - Detetadas falsas declarações ou ocultação de fontes de rendimento, para além das medidas de carácter penal, a Direcção reserva-se o direito de suspender ou anular a inscrição e/ou tomar medidas de carácter social, ouvidos os interessados e analisadas as situações com os mesmos.

### **Norma VIII**

#### **Crítérios de Admissão**

- 1- Os critérios de prioridade na seleção dos utentes são os seguintes:
  - a) Carência socioeconómica (21%);
  - b) Abandono por parte da família (17%);



A handwritten signature in blue ink, located in the top right corner of the page. The signature is cursive and appears to be a name followed by a surname.

- c) Ausência ou Indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (15%);
- d) Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas (13%);
- e) Grau de Dependência (12%);
- f) Risco de Isolamento Social (9%);
- g) Situação encaminhada pelos serviços da Segurança Social (7%);
- h) Necessidade expressa do utente (3%);
- i) Utente a frequentar a Instituição (2%);
- j) Residência próxima da Instituição (1%);

2- Em caso de empate, o critério utilizado na seleção será a ordem de inscrição.

3- A admissão do utente será concretizada após apresentação dos casos pela Diretora Técnica à Direção da instituição, através de contrato escrito entre utente e/ou responsável pelo utente e a Instituição, entrega de todos os documentos exigidos e concordância do utente e da família com os princípios, valores e as normas regulamentares da Instituição. A decisão quanto à admissão tem de ser dada a conhecer ao utente ou responsável no prazo máximo de cinco dias úteis.

#### **Norma IX**

#### **Admissão**

1- Se o utente cumprir com os critérios de admissibilidade, é admitido na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, sendo essa decisão tomada pela Direção da instituição e dada a conhecer ao utente e/ou responsável no prazo de cinco dias.

2- Após decisão da admissão do indivíduo, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

3- Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "J. Almeida", is located in the top right corner of the page.

## **Norma X**

### **Cancelamento da Inscrição**

- 1- A inscrição pode ser suspensão ou cancelada por anulação ou desistência.
- 2- A inscrição será suspensão por deliberação da Direção quando:
  - a) Se verificar o incumprimento das disposições constantes no presente regulamento;
  - b) Se verificar ultrapassado o prazo de pagamento de duas mensalidades seguidas, sem motivo justificado.
  - c) Sempre que se verificar a ausência injustificada do utente por um período de pelo menos 30 dias consecutivos.
- 3- A inscrição será anulada por deliberação da Direção.
- 4- A inscrição será cancelada por, desistência, mediante o preenchimento de um impresso próprio, cedido pela Secretaria, a pedido do próprio utente ou do seu representante legal.
- 5- Anulada ou cancelada a inscrição, o utente perde todas as prioridades de admissão, pelo que, para efeitos de nova admissão, ficará sujeita a lista de espera, como um caso de primeira admissão.

## **Norma XI**

### **Acolhimento de Novos Utentes**

O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Realização de uma visita domiciliária pelo Diretor Técnico para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio, bem como conhecimento dos seus gostos, hábitos e interesses de forma a prestar um serviço personalizado;
- b) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao utente, através da elaboração de um Programa de Acolhimento;
- c) Os utentes são informados da disponibilidade constante de toda a equipa técnica e colaboradores em prestar esclarecimentos complementares para uma boa adaptação;



- d) 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;
- e) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização, mediante o preenchimento da Ficha de Material fornecido pelo Utente;
- f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
- h) 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;

## **Norma XII**

### **Processo Individual do Utente**

- 1. O processo individual do utente é devidamente numerado, dividido em administrativo e social/ clínico e arquivado em armários de arquivo específicos. Tem apenas acesso ao processo administrativo a Direção, Direção Técnica e Serviços Administrativos e ao social/ clínico a Direção Técnica e Equipa Técnica da resposta Social de SAD.
- 2. O Processo Individual do Utente deve conter:
  - 2.1 No processo Administrativo, a constar nos serviços administrativos:
    - a) Ficha de Inscrição do utente, com síntese dos critérios de admissão;
    - b) Dados de Identificação, residência e contato do utente;
    - c) Dados relativos ao cálculo da mensalidade;
    - d) Data de início da prestação dos serviços;
    - e) Contrato de prestação de serviços e respetivas adendas;
    - f) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação;
    - g) Dados de identificação, endereço e contatos da(s) pessoa(s) de referência do utente, familiar, representante legal ou outros;
  - 2.2 No processo Social/ Clínico, a constar na Direção Técnica:



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial followed by a smaller, more legible name.

- a) Ficha de Admissão do utente, com avaliação das necessidades e expectativas e avaliação social;
- b) Identificação da situação económica e social do utente;
- c) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, com registo de medicação habitual;
- d) Identificação do profissional de saúde de referência e respetivos contatos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta; medicação, alergias e outras);
- e) Programação dos cuidados e serviços;
- f) Registo das observações realizadas e das ocorrências que relevem para o apoio a prestar ao utente e ao seu agregado familiar;
- g) Ficha de Entrevista de Avaliação Diagnóstica;
- h) Programa de Acolhimento e sua avaliação;
- i) Plano Individual de Intervenção e respetivas avaliações e revisões;
- j) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, períodos de ausência, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- k) Lista de material fornecido pelo utente;
- l) Identificação do responsável pelo acesso à chave de domicílio do utente e regras de utilização;
- m) Autorização para a captação e divulgação de imagens;

### **Norma XIII**

#### **Listas de Espera**

1- Os utentes que reúnem as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou ao seu responsável, através de carta (entregue presencialmente ou enviada por correio) no prazo máximo de cinco dias úteis.

2- A lista de candidatos é atualizada anualmente.

3- Os critérios de retirada da lista de espera, são os seguintes:



- Desistência do utente em ingressar no serviço de apoio domiciliário, quando existe a vaga;
- Não respeito dos requisitos/ condições de frequência da resposta;
- Ter sido integrado noutra resposta social.

### **Capítulo III**

#### **Instalações e Regras Gerais de Funcionamento**

##### **Norma XIV**

##### **Instalações**

1. A resposta de Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Arco Iris está sediada na Rua do Viso, n.º 260, lugar de Paradela, União das Freguesias de Recardães e Espinhel, concelho de Águeda, telefone 234691577, correio electrónico: [geral@csarcoiris.pt](mailto:geral@csarcoiris.pt), Contribuinte número 504422251.
2. A resposta do Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social Arco Iris está sediada na Rua do Viso, n.º 260, lugar de Paradela, União das Freguesias de Recardães e Espinhel, concelho de Águeda, e as suas instalações são compostas por:
  - a) Secretaria e Recepção (em comum com as outras respostas sociais);
  - b) Gabinete da Direção (em comum com as outras respostas sociais);
  - c) Gabinete Técnico (em comum com as outras respostas sociais);
  - d) Gabinete Médico (em comum com as outras respostas sociais);
  - e) Casas de Banho comuns;
  - f) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
  - g) Cozinha e Despensas (em comum com outras respostas sociais);
  - h) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

##### **Norma XV**

##### **Regras Gerais de Funcionamento**

- 1- Os utentes de SAD têm de cumprir com todas as regras de funcionamento da resposta social.



- 2- Os utentes que pretenderem dieta terapêutica deverão apresentar informação clínica.
- 3- Será enviada na semana anterior a ementa, para conhecimento do utente e/ou familiares/responsáveis.
- 4- Os utentes e/ou responsáveis devem comunicar sempre que haja qualquer alteração, nomeadamente as ausências do domicílio e alterações de medicação.
- 5- Os utentes que usufruem do serviço de alimentação têm o dever de passar por água todos os recipientes que contenham a alimentação.
- 6- Todo o material da Instituição, no qual são transportadas as refeições, é da responsabilidade do utente. Em situação de material danificado, cabe ao utente participar nos custos de aquisição de material novo em substituição.
- 7- Para a elaboração do Plano Individual do utente é agendado uma reunião com o utente e/ou responsáveis/ familiares. Se o utente e/ou responsáveis/ familiares faltarem à reunião sem avisar ou sem posteriormente apresentarem justificação ou se faltarem duas vezes seguidas à reunião, o plano individual será automaticamente aprovado.

## **Norma XVI**

### **Horário de Funcionamento**

1. O horário de funcionamento do Centro Social Arco Iris corresponde ao período das 7:30 às 19h.
2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é todos os dias úteis, das 9:30 às 12h e da parte da tarde das 13h às 18h.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias das 08.00 horas às 18.00 horas, com exceção do dia de Natal;
4. No dia de Natal, o Serviço de Apoio Domiciliário funcionará das 8h às 11:30h.
5. O horário da realização dos serviços poderá sofrer alterações de acordo com a necessidade da reestruturação das rotas do Serviço de Apoio Domiciliário.



A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, flowing initial and a smaller, more compact second part, located in the top right corner of the page.

## **Norma XVII**

### **Mensalidades**

- 1- O processo de cálculo das mensalidades é realizado anualmente com base nas informações constantes dos documentos apresentados que constam da norma VII. Todos os anos terão de entregar até ao dia 15 de Fevereiro, cópia dos rendimentos (valor da pensão) e das despesas atualizadas (declaração da farmácia ou recibos da farmácia de Novembro; Dezembro e Janeiro, cópia de consultas médicas de especialidade e ainda cópia do recibo da renda de casa ou do empréstimo bancário). E ainda terão de entregar até ao dia 30 de Junho de cada ano civil cópia do IRS, bem como a respectiva nota de liquidação;
- 2- A falta de entrega na totalidade dos documentos indicados na Norma VII, bem como o não preenchimento dos impressos de inscrição e a falta de informações solicitadas, implicará a suspensão do processo do cálculo da mensalidade.
- 3- Sempre que ocorra suspensão do processo de cálculo da mensalidade, pelos motivos indicados no número anterior e com base em causas imputáveis aos utentes ou aos seus responsáveis, ficam os mesmos obrigados ao pagamento da mensalidade máxima, até que sejam disponibilizadas as informações e documentos solicitados.
- 4- Os utentes ou seus responsáveis que não queiram apresentar os documentos necessários para o cálculo, pagarão a mensalidade máxima em vigor no ano em curso, devendo para tal declarar essa opção no impresso de inscrição.
- 5- Situações não enquadráveis nos pontos anteriores serão objecto de análise e deliberação por parte da Direção.

## **Norma XVIII**

### **Pagamento das Mensalidades**

- 1- O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado de 1 a 15 do mês a que a mesma disser respeito, por transferência bancária ou na Secretaria da Instituição, com o seguinte horário: das 9:30 horas às 12 horas e das 13 horas às 18 horas.



- 2- Os pagamentos efetuados após o dia 15 de cada mês e até ao dia 30 poderão ter uma coima no valor de 5% do valor em dívida. Após o dia 30 de cada mês o valor da coima é acrescido de 10% ao montante em dívida.
- 3- Sempre que se verificarem atrasos no pagamento da mensalidade, a Direção terá o direito de intervir.
- 4- As situações excecionais deverão ser analisadas pontualmente pela Direção.
- 5- Em qualquer situação de desistência, os utentes ou os seus responsáveis só ficarão desobrigados do pagamento da mensalidade do mês seguinte se tiverem comunicado no mês anterior.
- 6- Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias a Instituição poderá vir a suspender o apoio ao utente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.

#### **Norma XIX**

##### **Tabela de Comparticipações/ Preçário de Mensalidades**

- 1- A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local bem visível.
- 2- De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho, o cálculo do rendimento "*per capita*" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo:

RC= Rendimento "*per capita*" mensal.

RAF= Rendimento ilíquido do agregado familiar (anual ou anualizado).

D= Despesas mensais fixas.

N= Número de elementos do agregado familiar

- 3- No que respeita aos rendimentos, consideram-se para o efeito os seguintes (de todo o agregado familiar):



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Agueda", is located in the top right corner of the page.

- Prestações sociais (com exceção das atribuídas por encargos familiares e de deficiência);
  - Trabalho dependente;
  - Trabalho independente;
  - Pensões (pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
  - Bolsas de estudo e formação (com exceção as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
  - Rendimentos prediais;
  - Rendimentos capitais.
  - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 4- No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito os seguintes (de todo o agregado familiar):
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
  - O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida a aquisição de habitação própria e permanente;
  - Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (deslocação do domicílio para o local de trabalho);
  - As despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (recibos de medicação (últimos 3 meses) ou declaração da farmácia, que comprove as despesas.
- 5- O limite máximo de despesas que possam ser consideradas para efeitos de cálculo de mensalidade é o valor correspondente ao RMMG (rendimento mínimo mensal garantido).
- 6- A Participação Familiar Mensal devida pela utilização dos serviços do SAD é determinada pelo número de serviços e pela aplicação da percentagem até 75 % sobre o rendimento "*per capita*" do agregado familiar, sendo ele distribuído da seguinte forma:



*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*

% 2 Serviços	Descrição dos Serviços	Dias Úteis	Fim-de-Semana Feriados
	Alimentação + Higiene Pessoal (1 x)	42,50%	45%
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x)	47,50%	50%
	Alimentação + Higiene Habitacional	37,5%	40%
	Alimentação + Tratamento de Roupa	40%	42,50%
	Alimentação + Animação/ Socialização	3,5%	40%
	Higiene Pessoal (1x) + Higiene Habitacional	32,5%	35%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa	35%	37,5%
	Higiene Pessoal (2x) + Animação/ Socialização	37,50%	42,50%
	Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional	27,5%	27,50%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (3)	50%	55%
	Apoio nas AVDs e/ou locomoção (1x) + Fornecimento de jantar e apoio e administração de medicação	20%	25 %
	Apoio nas AVDs e/ou locomoção (2x) + Fornecimento de jantar e apoio e administração de medicação	25 %	30 %
	Outros Serviços	5%	10%
% 3 Serviços	Descrição dos Serviços	Dias Úteis	Fim-de-Semana Feriados
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Higiene Habitacional	50%	52,50%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Tratamento de Roupa	52,5%	55%
	Alimentação+ Higiene Habitacional+ Tratamento de Roupa	52,50%	55%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional	52,5%	55%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa	55%	57,5%
	Alimentação+ Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	40%	42,5%
	Alimentação+ Tratamento de Roupa+ Animação/ Socialização	42,50%	45%
	Alimentação + Higiene pessoal (1x) + Animação/ Socialização	50%	52,50%



Alimentação + Higiene pessoal (2x) + Animação/ Socialização	52,50%	55%
Higiene Pessoal (1x) + Higiene Habitacional + Animação/ Socialização	35%	37,5%
Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa+ Animação/ Socialização	37,5%	40%
Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional + Animação/ Socialização	42,50%	45%
Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa+ Animação/ Socialização	45%	47,5%
Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional + Animação/ Socialização	32,50%	32,50%
Outros Serviços	5%	10%

	<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Fim-de-Semana Feriados</b>
<b>% 4 ou mais Serviços</b>	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	52,5%	55%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Tratamento de Roupa + Animação/ Socialização	55%	57,5%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	55%	57,5%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa + Animação/ Socialização	57,5%	60%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	57,5%	60%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	70%	75%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional	62,5%	70%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2 x) + Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional	67,5%	72,5%

- 7- As Comparticipações Familiares Mensais são objeto de revisão anual, sendo essa realizada no início de cada ano civil, podendo ainda ser revistas sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento "per capita" e nas opções de cuidados e serviços a prestar.



A handwritten signature in blue ink, located in the top right corner of the page. The signature is cursive and appears to be 'A. Gomes'.

- 8- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal no segundo elemento do casal que frequente o Centro;
- 9- Haverá ainda lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente justificada exceda 15 dias não interpolados.

#### **Norma XX**

##### **Refeições**

- 1- As ementas são elaboradas por Nutricionista e entregues ao utente semanalmente.
- 2- As ementas só poderão ser alteradas por motivos de força maior.
- 3- A Alimentação será sempre adequada a cada utente e mediante prescrição médica e/ou limitação dos clientes.
- 4- A família ou responsável obriga-se a indicar ao Diretor Técnico as necessidades dietéticas que o utente necessita.
- 5- O CSAI tem implementado um sistema de HACCP, transversal a todo o processo de alimentação, sujeito a monitorização. Para além disso, são realizadas auditorias anuais a todo o sistema.

#### **Norma XXI**

##### **Atividades/Serviços prestados**

1. Os serviços prestados na resposta de SAD têm alguma variabilidade de acordo com as necessidades específicas dos clientes, havendo no entanto normas reguladoras de funcionamento dos mesmos.

##### **1.1. Cuidados de higiene e conforto pessoal**

O serviço baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, no período da manhã e/ou tarde.

Os cuidados de higiene/imagem são prestados de acordo com as necessidades de cada cliente e o seu plano individual, hábitos e rotinas, procurando efetuar-los no mesmo horário e seguindo os mesmos procedimentos.

Todos os cuidados de higiene e imagem prestados ao utente são registados, datados, assinados e arquivados no seu processo individual.

##### **1.2 Apoio nas Atividades da Vida Diária (AVDs) e/ou na Locomoção**



Este serviço baseia-se no apoio em vestir/despir; calçar/descalçar e apoio nas transferências.

### 1.3 Tratamento de Roupas

São consideradas neste serviço, a roupa pessoal do utente, de uso diário da cama e casa de banho, exclusivas ao cliente.

A roupa dos clientes que beneficiam deste serviço é recolhida semanalmente e contabilizada e analisada em termos da sua conservação.

Todas as peças deverão estar identificadas no seu interior, pelo familiar próximo do cliente ou no caso de residirem sozinhos e em situação de dependência, pela colaboradora responsável pela lavandaria.

### 1.4 Higiene Habitacional

Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo. Este serviço é prestado semanalmente, de acordo com as necessidades do cliente e os serviços contratualizados.

### 1.5 Confeção, transporte e/ou distribuição de refeições

O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. Esta contempla as seguintes refeições:

- a) Almoço- 1 refeição principal; 1 sopa; 1 sobremesa e 1 pão;
- b) Lanche- leite (até 12 litros por mês) e um pão com manteiga; queijo; doce; marmelada ou fiambre;
- c) Reforço alimentar- 1 sopa e 1 pão;
- d) Jantar- 1 sopa; 1 refeição principal; 1 pão e 1 sobremesa;

As refeições são distribuídas diariamente, 1 vez ao almoço e 1 vez ao jantar.

Sempre que, o cliente se encontre incapacitado para fazer a refeição e não exista retaguarda familiar, as Ajudantes de Ação Direta poderão prestar apoio na toma da refeição.

A Instituição não se responsabiliza por quaisquer alimentos por si fornecidos e que não tenham sido acondicionados ou conservados correctamente após a sua entrega no domicílio do cliente, ou sejam consumidos fora do prazo de validade.



### 1.6 Serviço de Animação/Socialização

Estes serviços poderão ser prestados no domicílio do cliente, Instituição ou no exterior e podem variar entre animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços e deslocações a entidades da comunidade.

## **Norma XXII**

### **Recursos Humanos**

O quadro de colaboradores da Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, categoria profissional e identificação do colaborador. O Centro Social Arco-Íris possui manual de funções dos colaboradores, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor, o qual está disponível na secretaria para consulta.

## **Norma XXIII**

### **Direção Técnica**

- 1- A Direção Técnica da Instituição compete a um Técnico com formação superior nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais que será responsável pelo funcionamento dos serviços e pelo cumprimento das normas do presente regulamento e das diretivas e instruções da Direção do Centro Social Arco Iris.
- 2- A Direção Técnica é substituída nas suas ausências e impedimentos, por outro Técnico nomeado pela Direção.

## **Norma XXIV**

### **Responsabilidades**

Para o melhor funcionamento interno e bem-estar de todos, utentes, familiares e/ou responsáveis, colaboradoras, órgãos directivos e toda a comunidade envolvida são estabelecidas graus de responsabilidade:

- 1- Direção- é o órgão de responsabilidade máxima, estando dela dependentes os responsáveis abaixo indicados.
- 2- Diretor Técnico- nomeado pela Direção, coordena a resposta social, fazendo cumprir o Regulamento Interno; desenvolve um modelo de gestão adequado para o bom



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, located in the top right corner of the page.

funcionamento do SAD, informando a Direção do trabalho desenvolvido, cooperando com a equipa, promovendo a melhoria contínua dos serviços.

- 3- Administrativo- realiza o expediente; arquivo; processamento de documentos; organiza os processos administrativos; colabora na organização dos processos dos recursos humanos.
- 4- Ajudante de Ação Direta- executa os serviços contratados ao cliente (cuidados de higiene e conforto; distribuição de refeição e apoio na alimentação em caso de necessidade; higiene habitacional e recolha da roupa no domicílio do utente e entrega na lavandaria e posterior entrega no domicílio do utente). Poderá ainda acompanhar o cliente a deslocações ao exterior e desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direção Técnica
- 5- Auxiliar de Serviços Gerais- responsável pela lavandaria, zela pela boa conservação e manutenção dos equipamentos/ utensílios que utiliza.
- 6- Cozinheiro e Ajudante de cozinha- responsáveis pela preparação, confeção de todas as refeições inerentes a esta resposta social; executam o acondicionamento das refeições nas embalagens de transporte; realizam a limpeza da cozinha e demais espaços de armazenamento.

## **Capítulo IV**

### **Direitos e Deveres**

#### **Norma XXV**

##### **Direitos dos Utentes**

São Direitos dos Utentes:

- 1- Ser servidos pelo SAD por vontade própria;
- 2- À prestação dos serviços e cuidados necessários à garantia do seu bem-estar físico e qualidade de vida, que foram contratualizados;
- 3- Ver respeitada a sua intimidade e privacidade;
- 4- A reclamar, verbalmente ou por escrito;
- 5- Participar ativamente na vida do Centro;



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "F. Almeida", is written in the top right corner of the page. Below the main signature is a smaller, circular stamp or mark.

- 6- Ser informado atempadamente de qualquer alteração significativa das rotinas diárias da resposta social;
- 7- Ter acesso ao processo individual;
- 8- Ser informado sobre as regras de funcionamento da resposta social;
- 9- Solicitar a revisão do contrato de prestação de serviços.

### **Norma XXVI**

#### **Deveres dos Utentes**

São Deveres dos Utentes:

- 1- Manter um bom relacionamento com os colaboradores e com a Instituição em geral;
- 2- Cumprir com as regras expressas do Regulamento, para o bom funcionamento do serviço;
- 3- Zelar pelo equipamento facultado pela Instituição
- 4- Colaborar com a equipa de Apoio Domiciliário na medida do possível;
- 5- Liquidar pontualmente as mensalidades;
- 6- Avisar a Instituição de qualquer alteração ao serviço;
- 7- Participar na execução do seu Plano Individual;
- 8- Assinar o contrato de prestação de serviços.

### **Norma XXVII**

#### **Direitos dos Familiares/ Responsáveis**

São direitos dos familiares e/ou responsáveis:

- 1- Reclamar no caso de não verificarem o cumprimento do estipulado no contrato de prestação de serviços ou no regulamento, dispondo para esse efeito da Diretora Técnica e do livro de reclamações;
- 2- Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Diretora Técnica;
- 3- Participar ativamente na vida do Centro.

### **Norma XXVIII**

#### **Deveres dos Familiares/ Responsáveis**

São deveres dos familiares e/ ou responsáveis:



A handwritten signature in blue ink, located in the top right corner of the page. The signature is cursive and appears to be a name, possibly "J. Silva".

- 1- Manterem uma boa relação afetiva com o utente;
- 2- Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento.

### **Norma XXIX**

#### **Direitos da Instituição**

São Direitos do Centro Social Arco Iris:

- 1- Cumprir à Instituição exigir ao utente, ou responsável o pagamento da mensalidade até ao dia 15 de cada mês;
- 2- Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- 3- Ser tratada com respeito;
- 4- Receber informação necessária para a elaboração do processo individual do utente;
- 5- Reunir periodicamente para avaliação dos serviços.

### **Norma XXX**

#### **Deveres da Instituição**

São Deveres do Centro Social Arco Iris:

- 1- A Instituição reserva-se o dever de garantir a manutenção do bom estado do edifício e do equipamento;
- 2- Garantir a prestação e qualidade dos serviços, o conforto necessário ao bem-estar do utente, promovendo a sua participação ativa na vida do Centro;
- 3- Proporcionar o acompanhamento adequado;
- 4- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
- 5- Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
- 6- Ter um quadro de pessoal adequado;
- 7- Instruir e manter atualizado o processo individual dos utentes;
- 8- Respeitar e fazer respeitar todos os utentes;
- 9- Cumprir o contrato de prestação de serviços e regulamento.



A handwritten signature in blue ink, located in the top right corner of the page. The signature is cursive and appears to be a name followed by a surname.

### **Norma XXXI**

#### **Direitos dos Colaboradores**

São Direitos dos Colaboradores:

- 1- Ter acesso a formação e informação de acordo com a atividade profissional de cada colaborador;
- 2- Privacidade;
- 3- Apresentar sugestões ou propostas, que possam contribuir para a melhoria dos serviços prestados;
- 4- Ter seguro de risco de doenças profissionais.

### **Norma XXXII**

#### **Deveres dos Colaboradores**

São Deveres dos Colaboradores:

- 1- Cumprir com rigor as tarefas que lhe forem atribuídas;
- 2- Respeitar os utentes, garantindo-lhes os seus direitos e exigindo o cumprimento dos seus deveres;
- 3- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade e realizar o trabalho com zelo e diligência;
- 4- Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade a entidade, a Direção, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho, os utentes e demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
- 5- Obedecer e cumprir as ordens e instruções da entidade e dos superiores hierárquicos, em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho, bem como segurança e saúde no trabalho;
- 6- Cooperar nas atividades realizadas pela Instituição;
- 7- Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para uma prestação de serviços com qualidade e para o bom nome da Instituição;
- 8- Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não divulgando informações que violem a privacidade daquela ou dos seus utentes;



A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a final flourish, located in the top right corner of the page.

- 9- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho, que lhe estejam confiados pela entidade.

### **Norma XXXIII**

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

- 1- Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou o seu representante legal e o Centro Social Arco-Iris deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços em duplicado, sendo um exemplar entregue ao utente ou família/responsável.
- 2- O Contrato de Prestação de Serviços vigora pelo período de um ano, renovando-se automaticamente todos os anos, até que qualquer uma das partes denuncie à outra, caducando ainda pelo falecimento do utente.
- 3- É garantida a confidencialidade dos dados recebidos e a sua utilização apenas destinada ao fim a que se destina.

### **Norma XXXIV**

#### **Interrupção dos serviços por Iniciativa do Utente**

- 1- A interrupção da prestação dos serviços por facto imputável ao utente é admitida em situações de doença e férias do utente. O prazo dessa interrupção deve ser dado a conhecer previamente ao Diretor Técnico.
- 2- Haverá lugar à redução de 10% na mensalidade nos casos enunciados anteriormente, quando o período de ausência devidamente justificada exceda 15 dias não interpolados.
- 3- A interrupção da prestação dos serviços por facto imputável ao utente é admitida na situação de integração do Utente em Unidade de Cuidados Continuado ou em caso de hospitalização prolongada. O prazo dessa interrupção deve ser dado a conhecer previamente à Diretora Técnica.
- 4- Caso exista vaga na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, não haverá lugar a mensalidade, no caso descrito no número 3. Esse período não poderá exceder os seis meses.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Teresa", is located in the top right corner of the page. Below the signature is a blue circular stamp or mark.

- 5- Caso exista lista de espera, haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade no caso enunciado anteriormente caso essa ausência não exceda a um mês.
- 6- Caso exista lista de espera, haverá lugar a uma redução de 50% na mensalidade no caso enunciado anteriormente caso essa ausência exceda a um mês.

#### **Norma XXXV**

#### **Cessação da Prestação de Serviços**

O Contrato por Prestação de Serviços pode cessar por:

- 1- Falecimento do Utente;
- 2- Mútuo Acordo;
  - a) As partes podem cessar o contrato de prestação de serviços em SAD quando acordado expressamente;
  - b) O acordo deve ser escrito, prevendo a data a partir da qual produz efeitos, bem como os direitos e obrigações das partes decorrente da cessação;
- 3- Justa Causa de Suspensão ou Cessação:
  - a) O Centro Social Arco Iris reserva-se o direito de poder suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços em SAD sempre que os utentes de forma grave e/ou reiterada violem as regras do presente regulamento ou quando ponham em causa o bom funcionamento do serviço;
  - b) A suspensão ou cessação do contrato de prestação de serviços em SAD são da competência da Direção da Instituição, após prévia audiência dos utentes e respetivo agregado familiar;
  - c) A decisão da suspensão ou cessação do contrato de prestação de serviços é notificada ao utente, devendo-se dar conhecimento ao representante do agregado familiar que tiver sido ouvido sobre essa decisão.
- 4- Facto Não Imputável ao Prestador:
  - a) O utente e/ou responsável podem a qualquer altura e por sua iniciativa cessar o contrato de prestação de serviços mediante apresentação de declaração à Direção com uma antecedência mínima de 30 dias;
- 5- Inadaptação do Utente:



- a) Poderá o contrato de prestação de serviços ser cessado nos primeiros trinta dias da sua vigência por inadaptação do utente ao serviço.

#### **Norma XXXVI**

##### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria sempre que desejado.

Qualquer reclamação poderá ser também apresentada por via eletrónica em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

#### **Norma XXXVII**

##### **Seguro de Acidentes Pessoais**

O Centro Social Arco-Íris possui seguro de acidentes pessoais para os utentes da resposta de Serviço de Apoio Domiciliário.

### **Capítulo V**

#### **Disposições Finais**

#### **Norma XXXVIII**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais omissões ao presente regulamento, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social Arco-Íris.

#### **Norma XXXIX**

##### **Alterações ao Regulamento**

1- Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Arco-Íris deverá informar os utentes e/ou familiares/responsáveis sobre qualquer alteração ao presente regulamento com antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.

2- Das alterações ao regulamento interno deverá ser dado conhecimento ao Instituto de Segurança e Solidariedade, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Aguiar", is located in the top right corner of the page.

3- Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

## **Capítulo VI**

### **Disposições Complementares**

#### **Norma XL**

##### **Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes**

A instituição reserva-se a responsabilidade quanto à roupa que lhe é conferida para tratamento da mesma e unicamente, não se responsabilizando pontanto por mais nenhum bem.

#### **Norma XLI**

##### **Entrega da Chave do Domicilio**

Todos os clientes que pretenderem entregar a chave do seu domicilio à Instituição, deverão entregá-la à Direção Técnica, mediante documento escrito entre as partes intervenientes. A chave do domicilio do cliente é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade da equipa do SAD, que prestará os cuidados/serviços.

#### **Norma XLII**

##### **Livro de Ocorrências**

Este serviço dispõe de Livro de registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta de Serviço de Apoio Domiciliário.

#### **Norma XLIII**

##### **Proteção de Dados**

De acordo com a legislação em vigor e o Regulamento Geral de Proteção de Dados, o Centro Social Arco Iris, na qualidade de Responsável pelo Tratamento, informa os Utentes e/ou Responsáveis pelos Utentes na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de responsável legal pelo Titular de dados pessoais que:



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Agueda", is located in the top right corner of the page.

Tratará os dados pessoais recolhidos ao longo da relação de prestação de serviços com a finalidade de execução do contrato de prestação de serviços que se celebra.

Garante a estrita confidencialidade no tratamento dos dados pessoais, estando empenhada em manter os seus dados seguros e que para tal emprega medidas de segurança apropriadas para assegurar que a protecção dos seus dados pessoais e impedir o acesso a pessoas não autorizadas.

Conservará os dados pessoais pelo período de tempo de execução do contrato e ainda pelo período necessário ao cumprimento das suas obrigações legais.

Os Utentes e/ou Responsáveis na qualidade de Titular de Dados Pessoais têm o direito de solicitar o acesso aos dados pessoais, a sua retificação ou apagamento, assim como de solicitar a limitação, portabilidade ou de se opor ao seu tratamento se tal for legalmente possível.

Os Utentes e/ou Responsáveis na qualidade de Titular de Dados Pessoais podem, se legalmente possível, retirar o consentimento dado, sem que tal afete o tratamento de dados feito anteriormente ao abrigo do consentimento dado.

O exercício dos direitos elencados poderá ser feito por e-mail para [geral@csarcoiris.pt](mailto:geral@csarcoiris.pt) ou por escrito para a morada da Instituição.

Os Utentes e/ou Responsáveis na qualidade de Titular de Dados Pessoais, caso considere que os dados pessoais não são devidamente tratados ou que os seus Direitos são respeitados, poderá apresentar uma reclamação/queixa à Comissão Nacional de Protecção de Dados ou a outra Autoridade de Controlo, obtendo para o efeito, junto da secretaria os respectivos contatos.

Para o esclarecimento de qualquer questão relacionada com a protecção de dados pessoais, os utentes e/ou responsáveis, na qualidade de Titular de Dados Pessoais e de Responsável Legal pelo Titular de Dados Pessoais, deverão contactar o Centro Social Arco Iris.



## **Norma XLIV**

### **Competência para a resolução de litígios**

1- Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente:

a) Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para resolução do litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista para o setor em questão.

b) Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@unl.pt](mailto:cniacc@unl.pt) e disponível na página [www.arbitragemdeconsumo.org](http://www.arbitragemdeconsumo.org).

c) Para atualizações e mais informações, pode consultar o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt).

2- Para a resolução de quaisquer litígios emergentes do presente contrato, as partes convencionam desde já como competente o Tribunal Judicial da Comarca de Aveiro – Juízos de Águeda, com expressa renúncia a qualquer outro.

## **Norma XLV**

### **Vigência do Regulamento Interno**

1- Nos termos da legislação em vigor, o Centro Social Arco Iris deverá informar o utente e/ou responsável sobre qualquer alteração ao presente regulamento, com antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.



2- Das alterações ao regulamento interno deverá ser dado conhecimento ao Instituto de Segurança e Solidariedade, com a antecedência mínima de 30 dias em relação à sua entrada em vigor.

Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### Norma XLVI - Disposições Finais

O presente Regulamento Interno entra em vigor a 16 de dezembro de 2023, após 30 dias da comunicação ao Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro.

O Presidente de Direção

João Pedro Marques Lima

(DR. João Pedro Marques Lima)

O Tesoureiro

Lucénio Carlos da Conceição Figueiredo



## Anexos

### Anexo n.º 1

#### Comparticipações Familiares da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário

A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento "per capita" do agregado familiar de acordo com os seguintes quadros:

	<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Fim-de-Semana Feriados</b>
<b>% 2 Serviços</b>	Alimentação + Higiene Pessoal (1 x)	42,50%	45%
	Alimentação + Higiene Pessoal (2x)	47,50%	50%
	Alimentação + Higiene Habitacional	37,5%	40%
	Alimentação + Tratamento de Roupa	40%	42,50%
	Alimentação + Animação/ Socialização	3,5%	40%
	Higiene Pessoal (1x) + Higiene Habitacional	32,5%	35%
	Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa	35%	37,5%
	Higiene Pessoal (2x) + Animação/ Socialização	37,50%	42,50%
	Tratamento de Roupa + Higiene Habitacional	27,5%	27,50%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (3)	50%	55%
	Apoio nas AVDs e/ou locomoção (1x) + Fornecimento de jantar e apoio e administração de medicação	20 %	25 %
	Apoio nas AVDs e/ou locomoção (2x) + Fornecimento de jantar e apoio e administração de medicação	25 %	30 %
	Outros Serviços	5%	10%
	<b>% 3 Serviços</b>	<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>
Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Higiene Habitacional		50%	52,50%



Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Tratamento de Roupa	52,5%	55%
Alimentação+ Higiene Habitacional+ Tratamento de Roupa	52,50%	55%
Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional	52,5%	55%
Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa	55%	57,5%
Alimentação+ Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	40%	42,5%
Alimentação+ Tratamento de Roupa+ Animação/ Socialização	42,50%	45%
Alimentação + Higiene pessoal (1x) + Animação/ Socialização	50%	52,50%
Alimentação + Higiene pessoal (2x) + Animação/ Socialização	52,50%	55%
Higiene Pessoal (1x) + Higiene Habitacional + Animação/ Socialização	35%	37,5%
Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa+ Animação/ Socialização	37,5%	40%
Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional + Animação/ Socialização	42,50%	45%
Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa+ Animação/ Socialização	45%	47,5%
Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional + Animação/ Socialização	32,50%	32,50%
Outros Serviços	5%	10%

	<b>Descrição dos Serviços</b>	<b>Dias Úteis</b>	<b>Fim-de-Semana Feriados</b>
<b>% 4 ou mais Serviços</b>	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	52,5%	55%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Tratamento de Roupa + Animação/ Socialização	55%	57,5%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	55%	57,5%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa + Animação/ Socialização	57,5%	60%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1x) + Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	57,5%	60%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (2x) + Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional+ Animação/ Socialização	70%	75%
	Alimentação+ Higiene Pessoal (1 x) + Tratamento de Roupa+ Higiene	62,5%	70%



Habitacional		
Alimentação+ Higiene Pessoal (2 x) + Tratamento de Roupa+ Higiene Habitacional	67,5%	72,5%

### Comparticipação Familiar Máxima

- A participação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do utente verificado nos serviços que utiliza.
- O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de utentes que frequentaram o serviço no mesmo ano.
- Nas despesas referidas no número anterior incluem-se quer as despesas específicas do serviço, quer a participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da Instituição.

### Revisão das participações familiares

- As participações, em regra, são objecto de revisão anual.
- A revisão das participações familiares deverá ser efectuada no início do ano civil.
- Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento "*per capita*" mensal, pode haver lugar à revisão da respectiva participação.

### Cálculo do Rendimento "*Per Capita*"

O cálculo do rendimento "*per capita*" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento "*per capita*" mensal.

RAF= Rendimento líquido do agregado familiar (anual ou anualizado).



D= Despesas mensais fixas.

N= Número de elementos do agregado familiar.

#### Conceito de Agregado Familiar

Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento, afinidade ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- d) 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.

#### Rendimento Mensal Ilíquido

O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

#### Despesas fixas

Consideram-se despesas mensais fixas do agregado familiar:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida a aquisição de habitação própria e permanente;



A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'I. Gomes', is located in the top right corner of the page.

c) Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência (deslocação do domicílio para o local de trabalho);

d) As despesas com a saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica (recibos de medicação (últimos 3 meses) ou declaração da farmácia, que comprove as despesas;

Poderá ser estabelecido um limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem as alíneas b) a d), não podendo esse limite ser inferior ao montante da retribuição mínima mensal garantida.

#### Prova de Rendimentos e Despesas

- A prova dos rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal.

- Sempre que hajam dúvidas fundadas sobre a veracidade das declarações de rendimento deverão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, de acordo com critérios de razoabilidade.

- A prova das despesas referidas no ponto anterior (de b) a d)) poderá ser feita mediante a apresentação de documentos comprovativos dos últimos três meses.

#### Redução da Comparticipação Familiar

- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal pela frequência de dois elementos do casal no Centro;

- Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente justificada exceda 15 dias não interpolados.

- Em caso de admissão do Utente em Unidade de Cuidados Continuados e caso exista vaga na resposta, não haverá lugar a mensalidade. Esse período não poderá exceder os seis meses. Caso exista lista de espera, haverá lugar a uma redução de 25% na mensalidade, se essa ausência não exceder a um mês. Se exceder a um mês, haverá lugar a uma redução de 50% na mensalidade.



### Situações Especiais

A Instituição poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua especial onerosidade ou impossibilidade.

### **Anexo n.º 2 - Pagamento das Deslocações/ Acompanhamento ao Exterior**

Sempre que, os utentes necessitem de transporte o Centro Social Arco Iris poderá cobrar essas mesmas deslocações no valor de € 0,42 (quarenta e dois cêntimos) por cada quilómetro realizado.

Se os utentes, para além do transporte, necessitarem de acompanhamento ao exterior, é acrescido ao valor do transporte, o valor de € 7,00 (sete euros) por hora, se esse acompanhamento for realizado por Ajudante de Ação Direta e € 12,00 (doze euros) se esse acompanhamento for realizado por Técnico (a) Superior.

### **Anexo n.º 3- Empréstimo de material ortopédico e Formação/ sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes**

Caso exista disponível, o empréstimo de material ortopédico ao utente é gratuito, tal como a formação/sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes.

### **Anexo n.º 4 - Fornecimento do Pequeno-almoço**

Pequeno-Almoço	
Dias úteis	26,25 €
Todos os dias	37,5 €



**Devolver esta página devidamente preenchida e assinada**

\_\_\_\_\_,  
utente/responsável de utente \_\_\_\_\_ do Serviço de Apoio Domiciliário, do Centro Social Arco Iris, declara que, tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Utente/ Responsável

\_\_\_\_\_