

# **CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE MOSCAVIDE**



## **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO**

## Índice

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
NORMA 1ª – ÂMBITO DA APLICAÇÃO.....	3
NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	3
NORMA 3ª – OBJETIVOS DO SAD.....	3
NORMA 4ª – CUIDADOS E SERVIÇOS.....	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES.....	4
NORMA 5ª – CANDIDATURA.....	4
NORMA 6ª – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO.....	4
NORMA 7ª – ADMISSÃO.....	4
NORMA 8ª – ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES.....	5
NORMA 9ª – PROCESSO INDIVIDUAL.....	5
NORMA 10ª – LISTA DE ESPERA.....	5
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO.....	5
NORMA 11ª – INSTALAÇÕES.....	5
NORMA 12ª – PESSOAL.....	5
NORMA 13ª – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	5
NORMA 14ª – PAGAMENTO DE MENSALIDADES.....	5
NORMA 15ª – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	6
NORMA 16ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO <i>PER CAPITA</i> .....	6
NORMA 17ª – MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	7
CAPÍTULO IV – SERVIÇOS DO SAD.....	7
CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES.....	7
NORMA 18ª – DIREITOS E DEVERES DO UTENTE/REPRESENTANTE LEGAL.....	7
NORMA 19ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	8
NORMA 20ª – CHAVES DO DOMICÍLIO.....	8
NORMA 21ª – INTERRUÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE.....	8
NORMA 22ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	8
NORMA 23ª – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR.....	9
NORMA 24ª – LITÍGIO.....	9
NORMA 25ª – LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	9
NORMA 26ª – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS.....	9
NORMA 27ª – CASOS DE NEGLICÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS.....	9
NORMA 28ª – REGIME MAIOR ACOMPANHADO.....	9
NORMA 29ª – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	9
NORMA 30ª – CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO.....	10
CAPÍTULO VI: DISPOSIÇÕES FINAIS.....	10
NORMA 31ª- ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO.....	10
NORMA 32ª – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	10
NORMA 33ª- ENTRADA EM VIGOR.....	10

## CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1ª – ÂMBITO DA APLICAÇÃO

O Centro Social Paroquial de Moscavide, designado por CSPM, é uma instituição particular de solidariedade social. Para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social, em 30 de novembro de 1992, com revisão a 28 de novembro de 1997 e com entrada de funcionamento a 1 de dezembro de 1992.

### NORMA 2ª – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se de acordo com a seguinte legislação:

- a) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- b) Compromisso de Cooperação em vigor;
- c) Contrato coletivo de trabalho entre a CNIS e a FNSTFPS;
- d) Decreto-Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. Estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- e) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março. Define o regime jurídico de instalação e funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social gerido por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março. Define o regime de licenciamento e de fiscalização da prestação de serviços dos estabelecimentos de apoio social;
- g) Decreto-Lei n.º 99/2011, de 28 de setembro. Altera o regime de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social, contemplando os princípios de simplificação e agilização do regime de licenciamento e atualiza as remissões e referências legislativas;
- h) Decreto-Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto. Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- i) Decreto-Lei n.º 133/2019 de 15 julho de 2019. Regula as participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;
- j) Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro. Aprova os Estatutos das IPSS;
- k) Decreto-Lei n.º 218 – D/2019 de 15 de julho de 2019. Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;
- l) O desenvolvimento desta resposta social é orientado tendo por base os procedimentos e instrumentos previstos no Manual de Gestão da Qualidade editado pelo ISS, I. P.;
- m) Orientação Técnica Circular n.º 4/2014, de 16 de dezembro, da Direção-Geral da Segurança Social. Define o modelo de regulamento das participações familiares pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das instituições particulares de solidariedade social;
- n) Orientações Técnicas emitidas pela Comissão Nacional da Cooperação;
- o) Portaria 196-A/2015, de 1 julho. Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, adiante designadas por instituições, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social;
- p) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro. Estabelece as condições de instalação e funcionamento do SAD.

### NORMA 3ª – OBJETIVOS DO SAD

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito. Constituem objetivos 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 objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias de outros cuidadores.

### NORMA 4ª – CUIDADOS E SERVIÇOS

Para a prossecução dos seus objetivos o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades do utente. O SAD presta os seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização;
- f) Cuidados de imagem;
- g) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- h) Realização de atividades ocupacionais.

## CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA 5ª – CANDIDATURA

Para efeitos de admissão o utente/representante legal, deverá fazer a sua inscrição, através do preenchimento de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:

- h) Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade, do utente e do representante legal, quando aplicável;
- i) Cartão de Contribuinte, do utente e do representante legal, quando aplicável;
- j) N.º Utente do Serviço Nacional de Saúde ou do subsistema de saúde a que pertença;
- k) N.º de identificação da Segurança Social;
- l) N.º de Pensionista;
- m) Relatório médico atualizado, que descreva de forma clara e detalhada quaisquer situações de dependência do utente, incluindo a identificação de patologias existentes e a respetiva orientação terapêutica;
- n) Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar (consultar norma 16ª, do Regulamento Interno);
- o) Comprovativo das despesas mensais fixas (consultar norma 16ª, do Regulamento Interno).

### NORMA 6ª – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

São critérios de prioridade na seleção dos utentes, segundo a seguinte ponderação por percentagem (escala de 0 a 100%). Em caso de empate, conta a antiguidade do pedido de admissão.

<b>Critério</b>	<b>Ponderação (%)</b>
1. Residência na área geográfica da resposta social;	25%
2. Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas;	20%
3. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários;	15%
4. Situação económico-financeira precária;	15%
5. Necessidade expressa pelo utente;	7%
6. Idade;	3%
7. Ter um familiar a frequentar a instituição;	3%
8. Abandono por parte da família;	3%
9. Conflito familiar/marginalização/ exclusão;	3%
10. Isolamento pessoal;	3%
11. Situação de isolamento geográfico.	3%

### NORMA 7ª – ADMISSÃO

Após a receção do pedido de inscrição, será realizada uma visita domiciliária, com o objetivo de proceder à avaliação das necessidades do utente.

Compete à técnica de Serviço Social realizar a avaliação social, e eventual admissão do utente, com base na análise dos critérios de admissão previamente estabelecidos. Serão definidos os serviços a prestar, e deverão ser devidamente ajustados às necessidades identificadas na avaliação individual, garantindo uma resposta adequada e personalizada.

### **NORMA 8ª – ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES**

O processo de acolhimento de novos utentes rege-se por um conjunto de normas que visam garantir a adequada integração. É feita a apresentação da equipa responsável pela prestação dos serviços, Em seguida, procede-se à identificação e apresentação dos espaços a utilizar para a prestação dos serviços. É também elaborado um plano individual, que visa facilitar a integração e adaptação do utente na resposta social.

Caso, no prazo de 30 dias, o utente não consiga adaptar-se, será realizada uma nova avaliação do plano individual, identificando-se as manifestações e fatores que contribuíram para a inadaptação. Persistindo a situação, tanto a instituição como o utente poderão optar pela rescisão do contrato.

### **NORMA 9ª – PROCESSO INDIVIDUAL**

Cada utente dispõe de um processo individual, arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantida a sua confidencialidade.

### **NORMA 10ª – LISTA DE ESPERA**

Na eventualidade de não ser possível proceder à admissão do candidato por inexistência de vagas, a instituição comunicará esta situação ao candidato/representante legal, informando sobre a existência de lista de espera.

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

### **NORMA 11ª – INSTALAÇÕES**

O SAD do Centro Social Paroquial de Moscavide está sediado na Praceta do Centro Social n. 911, 1885-021 Moscavide. As suas instalações integram-se no edifício comum às demais respostas sociais da instituição e são constituídas pelas seguintes áreas:

- a) Área de receção, partilhada com outras respostas sociais;
- b) Área da Direção, serviços técnicos e administrativos, também partilhada com outras respostas sociais;
- c) Área de instalações destinadas ao pessoal afeto ao serviço;
- d) Cozinha, comum às restantes respostas sociais da instituição;
- e) Lavandaria, igualmente partilhada com outras respostas sociais.

### **NORMA 12ª – PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SAD, encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica e pessoal auxiliar) e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA 13ª – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

O SAD funciona de segunda a sexta-feira das 08h30 às 17h00.

O serviço interrompe-se nas seguintes ocasiões:

- a) Aos Sábados, domingos e feriados;
- b) Na 3ª feira de Carnaval;
- c) No dia 13 de junho (feriado municipal de Lisboa);
- d) Em situações excecionais que comprometam o normal funcionamento da instituição, nomeadamente riscos para a saúde pública ou outras ocorrências relevantes, que venham a pôr em risco o seu normal funcionamento.

### **NORMA 14ª – PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado até ao dia 8 de cada mês, na secretaria da instituição, através de numerário, cheque ou terminal multibanco.

Sempre que o método de pagamento utilizado for transferência bancária, é obrigatória a submissão do respetivo comprovativo para o endereço de email geral@cspmoscavide.org, com a indicação do nome completo e número do utente.

Em caso de ausência de pagamento por um período superior a 60 dias, a instituição tem o direito de suspender a permanência do utente até à regularização das mensalidades em atraso.

### NORMA 15ª – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Considera-se comparticipação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos, determinado em função da percentagem definida para cada serviço, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

A comparticipação familiar por frequência da resposta social SAD, é determinada pela seguinte percentagem:

Tabela de Comparticipação Familiar	
Serviço	%
Cuidados de higiene e conforto pessoal 1x ao dia;	15%
Cuidados de higiene e conforto pessoal 2x ao dia;	20%
Higiene habitacional, estreitamente necessária à natureza dos cuidados prestados;	5%
Fornecimento das refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;	25%
Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;	5%
Atividades de animação e socialização;	1%
Cuidados de imagem;	2%
Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;	1%
Realização de atividades ocupacionais.	1%

### NORMA 16ª – CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA*

O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = rendimento *per capita* mensal;

RAF = rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = despesas mensais fixas;

N = Número de elementos do agregado familiar.

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, designadamente:

- Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;
- Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau: pais, sogros, padrasto, madrastra, filhos, enteados, genro, nora, avós, netos, irmãos, cunhados, tios, sobrinhos, bisavós, bisnetos;
- Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

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

- Do trabalho dependente;
- Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- De pensões;
- De pensões sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para a frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- Prediais;
- De capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;

- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde (despesas com medicamentos de uso contínuo ou medicação crónica);
- e) A comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.

#### NORMA 17ª – MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

As comparticipações familiares, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e na alteração dos cuidados a prestar.

A comparticipação familiar máxima, calculado nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior.

Sempre que haja dúvidas sobre a verdade das declarações de rendimento, e após efetuar as diligências que considere adequadas, pode a instituição convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima. A falta de entrega dos documentos de prova de rendimentos já referenciada, determina a fixação da comparticipação máxima.

Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentando, exceda 15 dias seguidos.

Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, poderá ser aplicada uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal.

#### CAPÍTULO IV – SERVIÇOS DO SAD

O SAD é prestado no domicílio do utente, de acordo com o que for previamente acordado entre a instituição e o utente/representante legal. Sempre que se verifique necessidade, poderão ser contratualizados novos serviços, mediante consentimento das partes e em conformidade com as normas internas da instituição.

Serviços	Designação
Cuidados de higiene e conforto pessoal	A instituição assegura cuidados de higiene pessoal, incluindo banho assistido e higiene corporal, cuja frequência é definida consoante as necessidades de cada utente.
Higiene habitacional	Entende-se por higiene habitacional a arrumação e limpeza estritamente necessária, adequada à natureza dos cuidados prestados no domicílio do utente, incidindo exclusivamente sobre as zonas e áreas de uso privativo do mesmo.
Alimentação	A ementa semanal é elaborada por nutricionistas, de forma a assegurar refeições completas, equilibradas e ajustadas às necessidades nutricionais dos utentes, sendo afixada em local visível nas instalações da instituição. As refeições são confeccionadas na cozinha da instituição. A confeção de dietas específicas está sujeita à apresentação de declaração médica ou será considerada sempre que a situação clínica e/ou funcional do utente assim o justifique.
Tratamento de roupa	O serviço de tratamento de roupa inclui a lavagem, pequenos arranjos e passagem a ferro da roupa de uso pessoal, de cama e de banho, pertencente exclusivamente ao utente.
Atividades de animação e socialização	A instituição pode proporcionar atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

#### CAPÍTULO V – DIREITOS E DEVERES

##### NORMA 18ª – DIREITOS E DEVERES DO UTENTE/REPRESENTANTE LEGAL

São direitos do utente/representante legal:

- a) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;
- b) Respeito pela sua identidade pessoal e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c) Ser informado das necessidades de apoio específico e de normas e Regulamentos vigentes;
- d) Ter acesso à ementa semanal.
- e) Usufruir do plano de cuidados estabelecido;
- f) Exigir respeito pela sua maneira de ser e estar, de modo a ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;

- g) Exigir qualidade nos serviços prestados, de modo a obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;

São deveres do utente/representante legal:

- a) Colaborar com a equipa de SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
- b) Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido.
- c) Comunicar por escrito à Direção, com 15 dias de antecedências, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- f) Tratar com respeito e dignidade os funcionários da instituição.

### **NORMA 19ª – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

São direitos da instituição:

- a) À corresponsabilização solidária do Estado, nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- b) Ao direito de suspender o serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as suas 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 do mesmo, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da instituição.
- c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/representante legal no ato da admissão;
- e) Ver reconhecida a sua natureza particular e conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.

São deveres da instituição:

- a) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a Rede de Parcerias adequada com o desenvolvimento da resposta social;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente, quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Garantir o sigilo dos dados que constam nos processos dos utentes;
- d) Manter os processos dos utentes atualizados;
- e) Prestar os serviços presentes neste Regulamento Interno;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Respeito pela individualidade dos utentes e famílias, proporcionando o acompanhamento adequada em cada circunstância.

### **NORMA 20ª – CHAVES DO DOMICÍLIO**

No caso das chaves do domicílio do utente ser confiada à instituição, esta será guardada em chaveiro próprio, destinado exclusivamente às chaves dos utentes, em local seguro nas instalações da instituição.

As chaves encontram-se devidamente identificadas e o seu uso é restrito aos profissionais da instituição, apenas em situações estritamente necessárias à prestação dos cuidados contratualizados.

No momento da celebração do contrato de prestação de serviços, o utente/representante legal assina uma declaração de entrega da chave, a qual é arquivada no processo individual do utente.

### **NORMA 21ª – INTERRUPTÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

A interrupção temporária da prestação do serviço do SAD, apenas será admitida em situações devidamente justificadas, nomeadamente em caso de internamento hospitalar, período de férias ou acompanhamento por familiares.

### **NORMA 22ª – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

O acolhimento no SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da admissão do utente. Do contrato é entregue um exemplar ao utente/representante legal e outro arquivado no respetivo processo individual.

Qualquer alteração ao contrato só poderá ocorrer por mútuo acordo e será obrigatoriamente formalizada por escrito, com a assinatura de ambas as partes.

#### **NORMA 23ª – CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

A cessação da prestação de serviços poderá ocorrer nas seguintes circunstâncias:

- a) Por iniciativa do utente, mediante denúncia do contrato, comunicada por escrito à instituição com, pelo menos, 30 dias de antecedência. O não cumprimento deste prazo implica o pagamento da mensalidade correspondente ao mês subsequente à data da saída.
- b) Por transição para outra resposta social, devendo igualmente ser efetuada comunicação prévia nos mesmos termos.
- c) Por mútuo acordo entre as partes;
- d) Por denúncia, caducidade, institucionalização noutra entidade ou falecimento do utente.
- a) Por iniciativa da instituição, a instituição reserva-se o direito de resolver o contrato de prestação de serviços, quando o utente, de forma grave ou reiterada, viole as normas constantes do presente Regulamento Interno, especialmente quando adote comportamentos que comprometam ou prejudiquem o bom funcionamento dos serviços, as relações com terceiros ou a imagem da instituição, quando se verifique a falta de pagamento da comparticipação familiar ou de quaisquer quantias em dívida à instituição por um período superior a 30 dias;

A decisão de cessação é formalmente notificada ao utente ou ao seu representante legal e produz efeitos no prazo de 30 dias a contar da data da notificação.

#### **NORMA 24ª – LITÍGIO**

Em caso de litígio entre as partes, o processo será encaminhado para o Tribunal Judicial da Comarca de Loures.

#### **NORMA 25ª – LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, a instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na secretaria da instituição, sempre que desejado, bem como também existe a possibilidade de as reclamações serem efetuadas através da plataforma eletrónica, <https://www.livroreclamacoes.pt/inicio/>.

#### **NORMA 26ª – LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências, destinado à anotação de quaisquer situações relevantes, incidentes ou anomalias verificadas no âmbito do funcionamento da resposta social.

#### **NORMA 27ª – CASOS DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

Em caso de situação de negligência, abusos e maus-tratos por parte de familiares ou outros que lhe sejam próximos, a instituição prevê os seguintes procedimentos:

- a) Sempre que detetada alguma destas situações, as auxiliares familiares devem informar a equipa técnica;
- b) Depois de auscultadas a parte envolvida, a equipa técnica, agirá em conformidade, informando e apoiando o utente e o familiar próximo por forma a superar a situação;
- c) Sempre que a situação se justifique, serão acionados os meios legais necessários e informados por escrito as autoridades competentes, com vista a salvaguardar a integridade e segurança do utente;

#### **NORMA 28ª – REGIME MAIOR ACOMPANHADO**

A Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, cria o regime jurídico do maior acompanhado. Destina-se a qualquer indivíduo que pretenda solicitar ao Ministério Público a análise da necessidade de medidas de acompanhamento de uma pessoa adulta e as requeira ao juiz.

#### **NORMA 29ª – PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

A instituição cumpre o disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho (RGPD) e na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, assegurando que os dados pessoais dos utentes/representantes legais, colaboradores e demais intervenientes são tratados de forma lícita, leal e transparente.

Os dados recolhidos destinam-se exclusivamente à gestão e prestação dos serviços sociais, cumprimento de obrigações legais e funcionamento institucional, sendo conservados apenas pelo tempo necessário à sua finalidade. A instituição garante a confidencialidade, segurança e proteção dos dados, e apenas os partilha com entidades terceiras nos casos legalmente permitidos ou obrigatórios.

### **NORMA 30ª – CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

Em caso de litígio emergente de relações de consumo, e nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, a instituição informa que os consumidores podem recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo competente, devidamente identificado em [www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt).

### **CAPÍTULO VI: DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA 31ª- ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO**

Nos termos da legislação em vigor, a Direção da instituição, deverá informar e contratualizar os utentes, ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que este assiste.

#### **NORMA 32ª – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da instituição, tendo em conta a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA 33ª- ENTRADA EM VIGOR**

O presente Regulamento Interno, entra em vigor em 1 de setembro de 2025.

O Presidente Da Direção

---

(Pe. José Fernando Da Silva Ferreira)

Aprovado pela Direção

Moscavide, 1 de julho 2025