



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO



4ª Versão
Dezembro de 2018



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º - Âmbito de Aplicação

O presente regulamento contém as normas que orientam a frequência, pelos respetivos Utentes, da resposta social Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social de Vila Maior, sito na Rua do Centro Social n.º 6, Cobertinha, Vila Maior, 3660-707 São Pedro do Sul.

O Serviço de Apoio Domiciliário tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viseu.

Artigo 2.º - Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados 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 que se rege pelo estipulado:

- a) Decreto – Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico de cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;



2. O Serviço de Apoio Domiciliário pode, ainda, disponibilizar outro tipo de serviços, designados de serviços complementares, não abrangidos pela mensalidade, e que são pagos mediante tabela de preços em vigor:

- a) Transporte e acompanhamento a cuidados de saúde.

Artigo 5.º - Capacidade

A capacidade do Serviço de Apoio Domiciliário é de 60 utentes de ambos os sexos.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 6.º - Condições de Admissão

São condições de admissão do utente:

- a) Indivíduos que se encontrem em situação de dependência física ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Que a admissão seja da vontade do utente e/ou familiares;
- c) Ter razões fundamentadas que permitam a manutenção do utente no domicílio, designadamente, a existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade;
- d) Ter o apoio necessário da parte de familiares, amigos e/ou voluntários, que lhe assegurem os cuidados informais (nos casos de utentes em situação de grande dependência).

Artigo 7.º - Critérios de Admissão

1. A admissão do utente será feita de acordo com os seguintes critérios:



- f) Circulares de Orientação Técnica n.º 4 e 5 acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º - Objetivos

1. Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida de utentes e famílias;
- b) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
- c) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;
- d) Proporcionar apoio personalizado aos utentes e/ou famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social;
- e) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do utente dependente, objetivando contribuir para a melhoria da qualidade de vida;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Promover a autonomia dos utentes;
- h) Prestar apoio psicossocial aos utentes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.

Artigo 4.º - Serviços e Atividades Desenvolvidas

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o Serviço de Apoio Domiciliário tem condições para prestar os seguintes serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.



Critério	Ponderação
Situação económico-financeira precária	30%
Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas	25%
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados necessários	20%
Residência na área geográfica da resposta social	15%
Situação de isolamento geográfico	10%

2. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o Serviço de Apoio Domiciliário procurará dar resposta prioritária a pessoas social e economicamente mais desfavorecidas, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 8.º - Inscrição

1. A candidatura será efetuada através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente. Deverá nesse momento, apresentar os seguintes documentos:

- a) Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão do utente e do seu representante, quando aplicável;
- b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
- c) Cartão de Contribuinte do utente e do e do seu representante, quando aplicável;
- d) Cartão de Saúde (SNS);
- e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente e prescrição terapêutica;
- f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- g) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- h) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;
- i) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração de compromisso de honra de não existência de bens imóveis;



j) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos de capitais.

2. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade sempre que haja atualização dos seus rendimentos.

Artigo 9.º - Base de Dados de Inscrições

1. A base de dados é onde serão registadas as inscrições de potenciais utentes, para posteriormente, proceder à admissão.

Artigo 10.º - Admissão

1. A admissão passa por uma entrevista ao candidato ou ao seu representante efetuada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e destinada a avaliar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da instituição.

2. As admissões são efetuadas pela Direção da instituição sob proposta de admissão da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão dos utentes.

3. No ato de admissão, o Serviço de Apoio Domiciliário, deve:

- a) Prestar ao utente e/ou responsável, todos os esclarecimentos necessários à boa integração do utente, os seus direitos, deveres e normas internas da resposta;
- b) Informar o utente e/ou responsável da participação mensal;
- c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual previamente definido com o utente/familiares, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
- d) Informar o utente e/ou responsável do regulamento interno.

4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelos familiares ou utentes, poderá originar a não admissão do utente ou a respetiva exclusão.



Artigo 11.º - Acolhimento do Utente

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

- a) A integração do utente é feita pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) que nas primeiras visitas domiciliárias, o apresentará aos colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário que diretamente vão participar na sua intervenção;
- b) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
- c) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente.

Artigo 12.º - Registo dos Utentes

1. O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de um registo de admissões dos utentes atualizado, em suporte informático, bem como um portefólio de imagens dos mesmos para uso e divulgação nos meios de comunicação da instituição.
2. O processo individual deve permanecer na instituição, sendo que no domicílio do utente, ou durante as rotas de prestação de serviços existem os registos individuais da prestação de serviços.

Artigo 13.º - Contrato de Prestação de Serviços

1. A prestação de serviços do Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os utentes, seus familiares e responsáveis devem manifestar integral adesão.
3. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com utente e ou seus familiares e, quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e



obrigações das partes. Do contrato é entregue um exemplar a cada um dos outorgantes e arquivado outro no respetivo processo individual.

4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

5. É sempre entregue cópia do presente documento ao utente e/ou seu representante.

Artigo 14.º - Processo Individual do Utente

Para cada utente será organizado um Processo Individual tendo em vista conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na instituição. Este é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direção Técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade. Este processo deve englobar:

a) Área Sociofamiliar:

- Ficha de inscrição;
- Proposta de admissão;
- Número do Bilhete de Identidade/Cartão do Cidadão;
- Número do cartão de contribuinte;
- Número do cartão de beneficiário da segurança social;
- Dados da última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Valor da declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
- Valor dos rendimentos prediais, caso existam, ou declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos prediais;
- Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou declaração de compromisso de honra de não existência de bens imóveis;
- Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou declaração de compromisso de honra de não existência de rendimentos de capitais;
- Documento(s) comprovativo(s) da existência de despesas mensais fixas (ex.: despesas com medicamentos de uso permanente, etc);
- Documento onde conste o cálculo da comparticipação a liquidar;



- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal.

b) Área da Saúde:

- Número do cartão de saúde (SNS);
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Relatório do médico assistente, com indicação da situação de saúde e da comprovação clínica do utente;
- Outros documentos médicos e informações de saúde que sejam pertinentes e necessárias ao acompanhamento do utente.

c) Área Jurídica:

- Contrato de prestação de serviços, assinado pelo utente e/ou familiar e/ou representante legal e a instituição, onde constem obrigatoriamente os serviços a prestar, a responsabilidade individual e solidária quanto às despesas a suportar pelo utente, bem como a comparticipação mensal, sujeitando-se o utente às atualizações do valor do Rendimento *Per Capita* ou aos montantes definidos pela Direção no início de cada ano civil;
- Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

d) Dossier Social:

- Registo de ocorrência de situações anómalas, nomeadamente, ausências periódicas ou prolongadas, hospitalização, doença, alterações de comportamento;
- Avaliações Diagnósticas;
- Plano Individual (intervenção, cuidados, etc) e respetivos relatórios.



CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 15.º - Determinação da Comparticipação

1. A comparticipação do utente, devida pela utilização de serviços, abrangidos pelo Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o Rendimento *Per Capita* do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

Serviços Prestados	De 2ª a 6ª Feira	Sábado ou Domingo	Sábado e Domingo
Alimentação, Higiene Habitacional, Higiene Pessoal (diária) e Tratamento Roupas	50%	5%	10%
Alimentação, Higiene Habitacional, Higiene Pessoal (1 a 2 vezes por semana) e Tratamento Roupas	40%	5%	10%
Alimentação, Higiene Habitacional, Tratamento Roupas	35%	5%	10%
Higiene Habitacional	10%	----	----
Tratamento Roupas	5%	----	----
Higiene Pessoal (1 vez por semana)	5%	5%	10%
Higiene Pessoal (2 ou mais vezes)	10%	5%	10%
Alimentação	25%	5%	10%

Para efeitos de enquadramento da regularidade dos serviços, definem-se os seguintes pressupostos:

Serviços	Periodicidade	Observações
Alimentação	Almoço diário	Jantar – acresce 5%
Higiene Pessoal	1 vez/semana 2 ou mais vezes/semana	Mais que uma vez por dia – acresce 5%
Higiene Habitacional	1 vez/semana	Dos espaços necessários à natureza dos cuidados (Quarto, Cozinha, WC)
Tratamento de Roupas	1 vez/semana	De uso pessoal do utente, incluindo a roupa de cama. Recolha e entrega em dias diferenciados



2. É condição de aceitação de candidatura ao Serviço de Apoio Domiciliário, a contratação obrigatória de pelo menos dois serviços.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.
4. A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registada no ano transato.
5. Será solicitado anualmente ao utente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

Artigo 16.º - Cálculo do Rendimento *Per Capita*

O cálculo do Rendimento *Per Capita* do utente (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *Per Capita* mensal

RA = Rendimentos do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N = Número de elementos agregado familiar



Artigo 17.º - Conceitos

Para efeitos do presente Regulamento, entende-se que:

1. **Agregado Familiar** – é o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum, designadamente:

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

2. **Rendimento mensal ilíquido do utente** – é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos. Inclui os subsídios de férias e de natal. Os complementos por dependência fazem parte do rendimento do agregado familiar para o cálculo do Rendimento *Per Capita*.

Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:

1. Do trabalho dependente;
2. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);



3. De pensões (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);
4. De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de Desemprego) – exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
6. Prediais:
 - 6.1. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente:
 - a) As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - b) As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência;
 - c) A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - d) À cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
 - 6.2. Sempre que destes bens imóveis não resultarem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem;
 - 6.3. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.



7. Capitais:

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

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

8. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Despesas Fixas – consideram-se despesas mensais fixas do utente:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) As despesas mensais fixas, a que se refere a alínea b), c) e d) têm como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida. No caso de a soma ser inferior ao RMMG, é considerado o valor real da despesa.

Artigo 18.º - Prova dos rendimentos e despesas do utente

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.



2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, pode o Centro Social de Vila Maior definir o montante da comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é feita mediante apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Artigo 19.º - Revisão da Comparticipação do Utente

1. As mensalidades são revistas anualmente, no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no Rendimento *Per Capita*, nas opções de cuidados e serviços a prestar e tendo em conta o limite anual disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
2. As ausências do utente, por motivo de doença ou férias com duração consecutiva igual ou superior a quinze dias, conferem direito à redução de 10%.
3. Em caso de não aviso prévio da interrupção dos serviços, estes serão contabilizados na totalidade.
4. Haverá lugar a uma redução de 2%, a aplicar na primeira mensalidade de cada ano para sócios da instituição, desde que tenham as quotas em dia, inscritos há mais de três anos e que as mantenham pagas em vida.

Artigo 20.º - Pagamento das Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos da instituição ou por transferência bancária.



2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.
3. A falta de pagamento por um período igual ou superior a noventa dias, após análise da causa do atraso pela Direção, poderá ser motivo para exclusão da resposta social.
4. Em caso de falecimento ou saída do utente da resposta social, é devida a totalidade da mensalidade no caso de o facto ocorrer na segunda quinzena do mês, devendo apenas retribuir metade da mesma, caso os factos ocorram na primeira quinzena do mês.

Artigo 21.º - Comparticipação financeira de Utentes não abrangidos pelo Acordo de Cooperação

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar.

CAPÍTULO IV REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 22.º - Horário de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana, entre as 09h00 e as 17h30, podendo ser alargado a outros períodos tendo por base os acordos específicos contratados com os utentes, elaborados em função dos serviços a prestar e de acordo com a tabela de preços em vigor.
2. O atendimento da Direção Técnica e dos Serviços Administrativos é das 09h00 às 12h30 e das 14h00 às 17h30, de 2ª a 6ª feira.



Artigo 23.º - Alimentação

1. A alimentação é variada, equilibrada e igual para todos, mas o utente é sempre tratado conforme o seu estado de saúde e de acordo as disposições correntes na dietética e no nutricionismo prescritos pelo Médico.
2. Todas as refeições são preparadas para serem transportadas e consumidas no domicílio, devendo os utentes, sempre que distribuído novo *kit* de alimentação, proceder à devolução do *kit* de alimentação entregue na refeição anterior, devendo ainda manter a conservação dos mesmos.

Artigo 24.º - Ausências do Domicílio

As ausências do utente do seu domicílio e que condicionem a prestação dos serviços contratualizados devem ser comunicadas ao Serviço de Apoio Domiciliário, por forma a adequar os mesmos.

CAPÍTULO V DIREITOS E DEVERES

Artigo 25.º - Direitos e Deveres dos Utentes

1. São direitos dos utentes:
 - a) Usufruir dos serviços constantes deste regulamento;
 - b) À inviolabilidade da correspondência;
 - c) À custódia da chave do seu domicílio em local seguro;
 - d) À informação dos seus familiares de qualquer ocorrência extraordinária que envolva o utente no seu domicílio;
 - e) Às informações constantes no *dossier* do utente no domicílio;
 - f) Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
 - g) Exigir qualidade nos serviços prestados.



2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do Serviço de Apoio Domiciliário e os dirigentes da instituição;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- e) Informar, atempadamente, qualquer alteração que ocorra no domicílio e que constitua impedimento para a prestação de serviços contratados;
- f) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

Artigo 26.º - Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da instituição:

- a) Exigir dos utentes o cumprimento do presente regulamento;
- b) Encaminhamento do utente para outra resposta social da instituição ou exterior a esta, que a legislação considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente;
- c) Ter o direito de suspender os serviços, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos ou, ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

2. São deveres da instituição:

- a) Prestar os serviços constantes deste regulamento;



- b) Garantir o bom e seguro funcionamento da resposta social, assegurar o bem-estar e qualidade de vida dos seus utentes e o respeito pela individualidade e dignidade humana;
- c) Proporcionar serviços individualizados e personalizados aos utentes, dentro do âmbito das suas competências;
- d) Assegurar uma estrutura de recursos humanos qualitativa e quantitativamente adequada ao desenvolvimento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- e) Fornecer a cada utente um exemplar deste Regulamento no ato da respetiva admissão, bem como comunicar as alterações posteriormente introduzidas;
- f) Organizar um processo individual por utente;
- g) Planificar anualmente as atividades a desenvolver pelo Serviço de Apoio Domiciliário;
- h) Afixar, em local visível, o nome do(a) Diretor(a) Técnico(a), o mapa das ementas e turnos;
- i) Integrar e promover a valorização das competências dos profissionais envolvidos no desenvolvimento da Resposta Social.

Artigo 27.º - Responsável

1. O responsável é a pessoa familiar ou não do utente, que assumirá os direitos e deveres titulados pelo utente ou por conta própria, e que se relacionará com o Centro Social de Vila Maior.
2. O Centro Social de Vila Maior relacionar-se-á para efeitos de relação contratual, apenas com o responsável, prestando unicamente a este, quaisquer informações ou esclarecimentos pertinentes.
3. O responsável tem os seguintes direitos:
 - a) A que lhe sejam prestadas todas as informações sobre o utente, reservando-se as de natureza confidencial ou sujeitas a reserva da vida íntima do utente, caso em que serão prestadas apenas com o consentimento deste;
 - b) A ser recebido pela Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, sempre que o solicite e tal seja justificado;



- c) A efetuar reclamações e sugestões;
- d) Todos os demais direitos atribuídos ao utente que não sejam de natureza pessoal daquele.

4. O responsável tem os seguintes deveres:

- a) Responsabilizar-se solidariamente como fiador e principal pagador, pelo pagamento de tudo o que vier a ser devido ao Centro Social de Vila Maior, pela celebração do contrato de prestação de serviços, designadamente os pagamentos das comparticipações do contrato de prestação de serviços e demais despesas decorrentes e respetivas penalizações;
- b) Respeitar as cláusulas do contrato e presente regulamento, que não sejam de natureza pessoal do utente, não podendo fazer cessar por si o contrato, sem que seja cessado conjuntamente com o utente;
- c) A prestar todas as informações sobre o utente relevantes ao seu bem-estar e correto acompanhamento e colaborar com o Centro Social de Vila Maior na satisfação das necessidades do utente, designadamente, comparecendo sempre que para tal seja solicitado;
- d) A assinar o contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO VI DA DISPLINA E CESSAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 28.º - Sanções/Procedimentos

1. Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor no Centro Social de Vila Maior.
2. As sanções serão aplicadas pela Direção do Centro Social de Vila Maior aos utentes incumpridores, conforme a gravidade das faltas:
 - a) Advertência;
 - b) Exclusão do Centro Social de Vila Maior.



3. Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ter encaminhamento para procedimento judicial.

Artigo 29.º - Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:

- a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta da prestação dos serviços, dissolução do Centro Social de Vila Maior, ausência do Serviço de Apoio Domiciliário por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c) Resolução por uma das partes;
- d) Incumprimento;
- e) Inadaptação do utente.

2. Em caso do utente e/ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão ao Centro Social de Vila Maior com 30 dias de antecedência.

3. A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da participação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.

5. Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso, devida a compartição daquele mês e respetivas despesas.

6. Considera-se justa causa:

- a) Existência de dívidas ao Centro Social de Vila Maior, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;



- b) Desrespeito pelo Serviço de Apoio Domiciliário, equipa técnica ou demais colaboradores;
- c) Incumprimento pelo responsável das responsabilidades assumidas aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 30.º - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e categoria profissional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 31.º - Direção Técnica

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário é assegurada por um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção pelo seu funcionamento geral.

Artigo 32.º - Tratamento de Dados Pessoais

1. A Direção, em cumprimento do constante no Regulamento Geral da Proteção de Dados Pessoais, assume o compromisso de adotar medidas que garantam a proteção dos dados pessoais que lhe são disponibilizados no âmbito das relações estabelecidas.

2. Obriga-se a manter a confidencialidade dos dados pessoais e a limitar a sua utilização para a efetivação do contrato em causa, nos termos constantes do anexo junto ao contrato celebrado com o utente/familiar/responsável.



CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 33.º - Alterações ao Regulamento

Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

Artigo 34.º - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do Centro Social de Vila Maior, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Artigo 35.º - Disposições Complementares

1. Os utentes no âmbito das atividades de animação e passeios programados do Serviço de Apoio Domiciliário estão cobertos por Seguro de Acidentes Pessoais, a contratar pelo Centro Social de Vila Maior.
2. Na ocorrência de um óbito ou situação de emergência, na presença de um colaborador de Serviço de Apoio Domiciliário, este deverá acionar de imediato os meios de emergência nacional e avisar de seguida a Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, para que esta dê orientações e informe o responsável pelo utente da ocorrência.
3. O domicílio do utente é inviolável e, como tal, deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens ou objetos sem prévia autorização do utente.
4. Não obstante a guarda da chave do domicílio, no acesso ao mesmo, os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário deverão sempre fazer-se anunciar.



5. Para a prestação de serviços como cuidados de higiene e/ou habitacional, o utente/familiar deve garantir que existem no seu domicílio os produtos/utensílios necessários à execução destes serviços, no caso de não existirem, deverá o serviço articular com o utente/familiar para a resolução do respetivo impedimento.

Artigo 36.º - Livro de Registo de Ocorrências

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Artigo 37.º - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social possui Livro de Reclamações.

Artigo 38.º - Entrada em Vigor

O presente regulamento entrará em vigor em 01 de Fevereiro de 2019.

Aprovado por unanimidade em reunião da Direção do Centro Social de Vila Maior, aos 17 dias de Dezembro de 2018.

A Direção