

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO DE SERVIÇO DE APOIO AO DOMICÍLIO



CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	2
NORMA I Âmbito de aplicação	2
NORMA II Legislação aplicável	2
NORMA III Objectivos do Regulamento	2
NORMA IV Objectivos da Resposta social de SAD	3
NORMA V Cuidados e Serviços Prestados	3
NORMA VI Princípios de Atuação	4
CAPITULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES	4
NORMA VII Condições Gerais de Admissão	4
NORMA VIII Candidatura	5
NORMA IX Critérios de Admissão	6
NORMA X Critérios de Desempate	7
NORMA XI Acolhimento dos Novos Clientes	7
NORMA XII Admissões de carácter urgente	7
NORMA XIII Ato de Admissão do Cliente	8
NORMA XIV Processo Individual do Cliente	8
NORMA XV Gestão da Lista de Espera	9
NORMA XVI Contrato de Prestação de Serviços	10
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	10
NORMA XVII Instalações	10
NORMA XVIII Horário de funcionamento	11
NORMA XIX Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do CESPSAE	11
NORMA XX Definição de Comparticipação Familiar	11
NORMA XXI Cálculo para apuramento do montante de rendimento <i>per capita</i> mensal do agregado familiar	12
NORMA XXII Agregado familiar	12
NORMA XXIII Rendimentos do Agregado Familiar	13
NORMA XXIV Despesas fixas do agregado familiar	15
NORMA XXV Pagamentos das mensalidades	15
NORMA XXVI Tabela de Comparticipações/ Preçário das Mensalidades	16
NORMA XXVII Redução de mensalidades	17
NORMA XXVIII Ausências e interrupções da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	18
NORMA XXIX Representante do Cliente	18
NORMA XXX Horário de atendimento a Familiares	18
NORMA XXXI Refeições	18
NORMA XXXII Condições Gerais de Funcionamento	19
NORMA XXXIII Cuidados de Saúde	19
NORMA XXXIV Direção Técnica	19
NORMA XXXV Quadro de Pessoal	19
CAPITULO IV DIREITOS E DEVERES	21
Norma XXXVI Os Direitos e os Deveres	21
NORMA XXXVII Cessação, Alteração, ou suspensão do contrato	22
NORMA XXXVIII Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	23
NORMA XXXIX Livro de Reclamações	23
CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS	24
NORMA XL Alterações ao Regulamento	24
NORMA XL I Integração de Lacunas	24
NORMA XLII Entrada em vigor	24

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de aplicação

1. O Centro Social e Paroquial de Santo André de Esgueira, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede no Largo da Igreja, Mataducos, freguesia de Esgueira, concelho de Aveiro, adiante designada por CESPSAE. Esta resposta enquadra-se no âmbito de um acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro e rege-se pelas seguintes normas.

NORMA II

Legislação aplicável

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se pelo estipulado nos diversos diplomas legais que regulam a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, nomeadamente:

1. Decreto-Lei nº 172-A/2014, de 14 de novembro- Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria nº196-A/2015 de 01 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº218-D/2019 de 15 de julho;
3. Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro- Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização e funcionamento do serviço de Apoio domiciliário;
4. Decreto-lei nº64/2007 de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro;
5. Compromisso de Cooperação para o Setor Social e solidário em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
7. Contrato Colectivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

NORMA IV

Objetivos da Resposta social de SAD

1. O SAD é a 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.
2. São objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente, os seguintes:
 - 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 e de outros cuidadores.

NORMA V

Cuidados e Serviços Prestados

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
2. Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
3. O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos 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 da roupa do uso pessoal do utente;

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

4. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Confeção de alimentos no domicílio;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Realização de atividades ocupacionais.

NORMA VI

Princípios de Atuação

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e co-responsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

CAPITULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VII

Condições Gerais de Admissão

- 1. 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;
2. Manifestar vontade por parte do cliente em usufruir do SAD.
 3. Necessidade da prestação de cuidados que assegurem a satisfação das necessidades básicas e de ajuda na execução das atividades de vida diária.
 4. Que os cuidados necessários possam ser satisfeitos no período de funcionamento do SAD.
 5. Que os cuidados a satisfazer não ultrapassem os recursos materiais, financeiros e humanos afetos ao SAD.
 6. Estar subscrito o contrato de prestação de serviços pela Direcção da Instituição e o cliente e/ou responsável.

NORMA VIII

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Cartão do cidadão ou Bilhete de Identidade;
 - b) Cartão de Contribuinte (NIF);
 - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social (NISS);
 - d) Cartão do Serviço Nacional de Saúde (n.º Utente);
 - e) Declaração comprovativa de rendimentos: IRS do Cliente ou do agregado familiar, conforme aplicável, e respetivo comprovativo de liquidação (nota de liquidação) e/ou outros documentos de natureza fiscal comprovativos de rendimentos;
 - f) Declaração anual do valor da pensão;
 - g) Prestação mensal relativa a habitação (recibo da renda/comprovativo de prestação mensal);
 - h) Despesas com a saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

- i) Relatórios médicos/técnicos que identifiquem: cuidados e estado de saúde do cliente;
 - j) Relação da medicação devidamente assinado pelo médico de saúde;
 - k) Declaração em conforme o estado de saúde é compatível de poder beneficiar do Serviço de Apoio Domiciliário e plano de vacinação atualizada;
 - l) O local para a formalização da candidatura sito no Largo da Igreja nº 12, 3800-298 Aveiro;
2. A falta de entrega dos documentos no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima.

NORMA IX

CrITÉrios de Admissão

1 - São observados os seguintes critérios de prioridade na seleção dos candidatos, de acordo com a seguinte ordenação percentual:

CrITÉrios de ponderação	%
Situação socioeconómica e financeira precária	30
Risco de isolamento social	20
Abandono por parte da família	15
Incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas	15
Residência na área geográfica da resposta social	10
Tenha frequentado a valência de Centro de Dia ou apoio ao Domicílio	5
Ser familiar de cliente que frequente a mesma valência	5

2 - A aplicação destes critérios de admissão encontra-se também condicionada ao número de vagas existentes por cada serviço que é solicitado.

Contatos:

234 301510 - Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 - Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

NORMA X

CrITÉrios de Desempate

1. Em caso de empate é observado o seguinte critério de desempate na seleção dos utentes:
Data de formalização da candidatura, dando prioridade a quem se candidatou em primeiro lugar.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Clientes

O acolhimento dos novos clientes rege-se pelos seguintes critérios:

1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reacções do cliente;
3. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do cliente nas actividades desenvolvidas;
4. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
5. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
6. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio;
7. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspectos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica.

NORMA XII

Admissões de carácter urgente

1. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, com parecer e à responsabilidade do Diretor de Serviço, sujeita a confirmação posterior por parte da Direção da Instituição, devendo o processo ser posteriormente sujeito à transmissão de uma admissão normal.

NORMA XIII

Página | 8

Ato de Admissão do Cliente

1. O ato de admissão do cliente concretiza-se após:
 - a) O processo de Inscrição estar completo;
 - b) A entrega a cada candidato e/ou família um exemplar do Regulamento Interno do SAD;
 - c) Assinatura do contrato de prestação de serviço entre o cliente e a Direcção da Instituição, sendo a cópia entregue ao cliente.

NORMA XIV

Processo Individual do Cliente

1. O Processo Individual do Cliente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:
 - a) A Ficha de Inscrição do cliente;
 - b) Cópia da declaração do IRS e respectivo comprovativo de liquidação, outros dados facultados pelo cliente no processo de candidatura;
 - c) Escolaridade, formação profissional, ocupação profissional anterior,
 - d) Carta da admissibilidade e a carta da aprovação;
 - e) O Contrato do cliente;
 - f) Dados de Identificação e Sociais do cliente;
 - g) Identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do cliente (familiar, representante legal ou outros) em caso de emergência;
 - h) Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma com a 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);
 - i) Ficha de identificação de necessidades,
 - j) Relatório de caracterização geral do cliente,
 - k) Identificação do profissional de referência,
 - l) Fichas de Avaliação Diagnóstica e de avaliação inicial de requisitos;
 - m) Relatório do Programa de Acolhimento Inicial;
 - n) Relatório de avaliação das necessidades e das potenciais do Cliente
 - o) Plano de Desenvolvimento Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
 - p) Os vários registos de prestação de serviços, participação do cliente/família na definição do plano de desenvolvimento individual,
 - q) Registos das ocorrências de situações anómalas;

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@nuticook.com

- r) Registos de períodos de ausências
 - s) Registo da cessação do contrato, com a data e o motivo da cessação, anexando os documentos comprovativos;
 - t) Outros, considerados relevantes.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado no CESPSAE em local próprio e de fácil acesso à direção técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual é atualizado semestralmente.

NORMA XV

Gestão da Lista de Espera

1. As inscrições serão aceites durante todo o ano e as correspondentes admissões são efetuadas sempre que existam vagas;
2. Recebida a inscrição, é efetuada a atribuição do número de posição que ocupa na respetiva Lista;
3. Caso não seja possível proceder à Admissão por inexistência de vagas, a inscrição permanece em Lista de Espera, respeitando a avaliação dos critérios de seleção sendo comunicada ao cliente e consultada nos serviços administrativos da Instituição, sempre que o desejarem;
4. Sempre que sejam alteradas as condições em que foi selecionado procede-se à avaliação dos requisitos e consequente atualização da lista de espera.
5. No ato do preenchimento da ficha de pré-inscrição, o cliente ou seu representante assume o compromisso de manter os dados atualizados, sempre que necessário, por meio de comunicação por e-mail, telefone ou pessoalmente.
6. Todos os anos a lista é atualizada.
7. São critérios gerais de retirada no Serviço de Apoio Domiciliário os seguintes:
 - a) Por decisão do cliente e/ou familiares;
 - b) Por falta de contacto telefónico, ou por outro meio de contacto com cliente, familiares ou seus representantes legais;
 - c) Por falecimento,
 - d) Por internamento em lar ou outra valência da mesma natureza;

Contatos:

234 301530 – Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

- e) Mudança de residência para fora da área geográfica de intervenção da Instituição.
- f) O reconhecimento que a resposta social não corresponde às expectativas do cliente ou seu representante legal.

NORMA XVI

Contrato de Prestação de Serviços

1. A admissão depende da celebração de um contrato de prestação de serviços assinado pelas partes, do qual constem, designadamente, os seguintes elementos:
 - a) Identificação da instituição;
 - b) Identificação do utente e/ou do seu representante legal;
 - c) Direitos e obrigações das partes;
 - d) Serviços e atividades contratualizados;
 - e) Valor da comparticipação familiar;
 - f) Condições de cessação e rescisão do contrato.
2. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinado pelas partes.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou seu representante legal e arquivado o outro exemplar no processo individual do utente.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XVII

Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Social e Paroquial de Santo André de Esgueira funciona nas instalações da mesma Instituição, e usufrui das seguintes áreas físicas comuns às respostas sociais de Creche, Pré-escolar, e de Centro de Dia :
 - a) Receção;
 - b) Secretaria;
 - c) Gabinete técnico;

- d) 2 WC de serviço;
- e) Lavandaria e tratamento da roupa
- f) 1 WC (funcionários);
- g) 1 WC adaptado para deficientes;
- h) 1 Sala de isolamento;
- i) 1 WC com poliban para os clientes;
- j) 1 WC com banheira para os clientes;
- k) 2 WC para os clientes;
- l) Sala de refeições para os clientes;
- m) Sala de refeições para funcionários;
- n) Sala de estar e de convívio para os clientes;
- o) Sala de pessoal com 2 WC e 1 Poliban;
- p) Cozinha;
- q) Bar;
- r) Arrumos.

2. Ao serviço de Apoio Domiciliário, estão ainda adstritas duas viaturas desta Instituição.

NORMA XVIII

Horário de Funcionamento

1. O SAD funciona em regime diurno entre as 8h00m e as 17h00m de segunda a sexta e das 8.00h às 13.00h nos fins de semana e feriados.

NORMA XIX

Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do CESPSAE

1. O SAD funciona durante todo o ano de forma normal inclusive aos fins de semana.
2. O SAD encerra efetivamente nos dias 25 de dezembro e 1 de janeiro de cada ano; domingo de Páscoa e quando recomendado pelos Serviços Oficiais de Saúde, no caso de surtos de doenças infectocontagiosas.

NORMA XX

Definição de Comparticipação Familiar

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

NORMA XXI

Cálculo para Apuramento do Montante de Rendimento *Per Capita* Mensal do Agregado Familiar

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

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

n

Sendo : RC= Rendimento per capita mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas;

n= Número de elementos

2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e após ter sido efetuado as necessárias e adequadas diligências, a Instituição pode convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação máxima.
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere na Norma VIII no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima.
4. A comparticipação máxima é definida pela Instituição não podendo exceder o custo médio real do cliente na respetiva resposta social.

NORMA XXII

Agregado Familiar

1. Para além do cliente da resposta social, integra o 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:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos;

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@oudonk.com

- b) Parentes e afins maiores na linha reta e na linha colateral até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral até ao 3º grau;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa, ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar
 - e) Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
2. Sem prejuízo do disposto no artigo anterior não são considerados para efeito do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes condições.
- a) Tenham entre si um vínculo contratual;
 - b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo
3. A situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

NORMA XXIII

Rendimentos do Agregado Familiar

- 1. Para apuramentos do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
- 2. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) 50% da prestação social para a inclusão recebida pelo cliente;
 - f) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - g) Prediais;
 - h) De capitais;

Contatos:

234 301530 – Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

- i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida.
3. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
4. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 2, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões as pensões de alimentos.
5. Consideram-se rendimentos prediais, os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respectivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso total ou parcial de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.
6. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.
7. O disposto no ponto 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 Mensal Garantida, (RMMG) situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
8. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artº5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

9. Sempre que os rendimentos referidos do ponto 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, consideram-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

NORMA XXIV

Despesas fixas do agregado familiar

1. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - 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 de zona de residência;
 - d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
2. Para além das despesas referidas no ponto 1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares na resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é considerada também como despesa do respetivo agregado familiar.
3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b) c) e d) do ponto 1 é estabelecido um limite máximo do total de despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja superior à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real das despesas.

NORMA XXV

Pagamentos das mensalidades

1. O cliente ou seu responsável pagará mensalmente os serviços prestados na Secretaria, até ao dia 10 do respetivo mês.
2. O pagamento pode ser feito nos serviços administrativos da Instituição, pelo correio (através de cheque), ou por transferência bancária, salvo situação extraordinária em que o pagamento pode ser feito às ajudantes de ação direta.
3. As situações excepcionais serão analisadas pontualmente pela Diretora e Direção.

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

NORMA XXVI

Tabela de Comparticipações/ Preçário das Mensalidades

1. A Tabela de Comparticipações/Preçário de mensalidades foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em lugar visível.

Serviço	Nº de serviços por mês	% de comparticipação
Higiene e Conforto Pessoal	Uma vez por dia nos dias úteis – 22 serviços	10%
	Duas vezes por dia - 44 serviços	20%
	Dias úteis, sábados, domingos e feriados – acréscimo de 7 serviços	25%
Almoço	Nos dias úteis – 22 serviços	25%
Jantar	Nos dias úteis – 22 serviços	10%
Almoço	Dias úteis, sábados, domingos e feriados -30 serviços	45%
Jantar	Dias úteis, sábados, domingos e feriados - 30 serviços	15%
Higiene Habitacional (espaços usados pelo utente)	Diária	5%
	Uma vez por semana - 4 serviços mensais	
Tratamento de Roupas do Cliente	Diária	10%
Tratamento de roupa do Cliente e da Habitação	Diária	15%
Acompanhamento básico de saúde/assistência médica	1 vez por semana	0%
	Diária	
Atividades socioculturais	1 vez por semana	0%
	4 vezes por semana	
	Nos dias uteis - 22 dias	

Contatos:

234 361510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

2. A percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização desta resposta social corresponde de acordo com os serviços prestados a uma percentagem máxima de 75%.
3. A mensalidade é estabelecida de acordo com o rendimento *per capita* do agregado familiar, por documentos comprovativos do mesmo, não podendo exceder o custo médio real do cliente na respetiva resposta social.
4. A Direção da Instituição define, no final de cada ano, os limites de comparticipação familiar mensal, que terão em consideração o custo real médio cliente/mês do SAD e a comparticipação da Segurança Social.
5. As fórmulas e regras de cálculos transcritos constituem critérios orientadores fixados pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social para a definição das comparticipações familiares.
6. O cliente e/ou familiares tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.

NORMA XXVII

Redução de Mensalidades

1. No SAD haverá uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência devidamente fundamentada exceda os 15 dias seguidos.
2. Quando o SAD não começa no início do mês, o cálculo é feito em função do n.º de dias de serviço prestado.
3. São consideradas excecionais as situações de internamento em Lar, tendo que para este efeito, apresentar declaração passada pela pessoa responsável do respetivo estabelecimento.

NORMA XXVIII

Ausências e Interrupções da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

1. As ausências superiores a trinta (30) dias sucessivos ou interpolados sem justificação desvinculam o cliente do Serviço de apoio Domiciliário.

NORMA XXIX

Representante do Cliente

1. Entende-se por representante, o familiar direto ou indiretamente responsável pela assinatura do contrato e pagamento da mensalidade por impossibilidade temporária e/ou permanentemente do cliente.

NORMA XXX

Horário de atendimento a Familiares

1. O Diretor de Serviço do SAD tem um dia semanal definido para atendimento, de modo que haja um espaço de diálogo entre as partes envolvidas na prestação de serviço do cliente. O dia estipulado será à quarta-feira, sujeito de marcação prévia.

NORMA XXXI

Refeições

1. A alimentação fornecida pela Instituição está sob a supervisão do Diretor de Serviços e o Cozinheiro.
2. O CESPSAE garante um regime alimentar tendo em conta as necessidades de cada cliente e as dietas prescritas pelo médico assistente.
3. As ementas poderão ser fornecidas ao cliente, caso as solicite.
4. As refeições são servidas ao domicílio através de termos, a fim de assegurar as refeições nas devidas condições.
5. A refeição será distribuída diariamente sendo o almoço entre as 12h00 e 13h00 e o jantar entre as 16h00 e as 17h00.

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataaducos@nudoak.com

NORMA XXXI

Condições Gerais de Funcionamento

1. O domicílio do cliente é inviolável.
2. O pessoal do SAD, atuará com o máximo respeito pelos usos e costumes do cliente.
3. Nos casos em que tenha sido confiada ao SAD a chave do domicílio do cliente, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade da equipa da prestação de serviço.
4. Em caso de agravamento da doença e/ou óbito, a equipa do SAD deverá informar imediatamente os Serviços de Saúde, o responsável pelo cliente e o Diretor de serviço.

NORMA XXXII

Cuidados de Saúde

1. O SAD só poderá assegurar cuidados de saúde sob a supervisão do médico de família e o estritamente enquadrado no tipo de resposta social do SAD

NORMA XXXIII

Direção Técnica

1. A Direção Técnica é assegurada por um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais, do comportamento e serviços sociais e, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. À Diretora Técnica compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

NORMA XXXIV

Quadro de Pessoal

1. Existe uma Diretora Técnica que acumula a função de Assistente Social, uma Escriturária, uma Cozinheira, duas Ajudantes de Cozinha, três Ajudantes de Ação Direta e duas Auxiliares de Serviços Gerais.

Categoria	Funções
Diretor Técnico/Tecn. Sup. Serviço Social	Estuda, organiza e dirige, nos limites dos poderes de que está investido, as atividades da Instituição; colabora na determinação da política da instituição; planeia a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais; orienta, dirige e fiscaliza a atividade da Instituição segundo planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; cria e mantém uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a Instituição de maneira eficaz; colabora na fixação da política financeira e exerce a verificação dos custos. Ajuda os utentes a resolver adequadamente os seus problemas.
Escriturária	Executa várias tarefas, que variam consoante a natureza e importância do escritório onde trabalha; redige relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, manualmente ou à máquina, dando-lhe seguimento apropriado; examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar as respostas; elabora, ordena e prepara os documentos relativos à encomenda, distribuição, faturação e realização das compras e vendas; recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviços competentes; põe em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos; escreve em livros as receitas e despesas, assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extrato das operações efetuadas e de outros documentos para informação superior; atende os candidatos às vagas existentes e informa-os das condições de admissão e efetua registos do pessoal; preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou à Instituição; ordena e arquiva notas de livrança, recibos, cartas ou outros documentos e elabora dados estatísticos; escreve à máquina e opera com máquinas de escritório; prepara e organiza processos; presta informações e outros esclarecimentos aos utentes e ao público em geral.
Ajudante de Ação Direta	1. Trabalha diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: a) Recebe os utentes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; b) Procede ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; c) Assegura a alimentação regular dos utentes; d) Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; e) Presta cuidados de higiene e conforto aos utentes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo instruções recebidas; f) Substitui as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; g) Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto; h) Reporta à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas. 2. Caso a Instituição assegure apoio domiciliário, compete ainda ao ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes. 3. Sempre que haja motivo atendível expressamente invocado pelo utente, pode a Instituição dispensar o trabalhador da prestação de trabalho no domicílio daquele.

Contatos:

234 301510 - Chamada para a rede fixa nacional
91 6617942 - Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

Cozinheiro	Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, garante-os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios.
Auxiliar de Cozinha	Trabalha sob as ordens de um cozinheiro, auxiliando-o na execução das suas tarefas; limpa e corta legumes, carnes, peixe ou outros alimentos; prepara guarnições para os pratos; executa e colabora nos trabalhos de arrumação e limpeza da sua secção; colabora no serviço de refeitório.
Trabalhador Auxiliar (Serviços Gerais)	Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXXV Direitos e Deveres

1. São direitos do Cliente:

- a) Exercer os demais direitos de Cidadania reconhecidos na Lei;
- b) Apresentar sugestões;
- c) Participar nas atividades da Instituição de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- d) Colaborar na avaliação das atividades,
- e) Usufruir do serviço acordado na prestação de serviço;
- f) Usufruir de outros serviços não incluídos na mensalidade, sempre que o cliente assim o manifestar e que não choque com o funcionamento do SAD;
- g) Reclamar à Direção da Instituição sempre que ache oportuno.

2. São deveres do Cliente:

- a) Observar o cumprimento das normas, expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões tomadas sobre o seu funcionamento;
- b) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas possibilidades;
- c) Comunicar à equipa do SAD as alterações que possam alterar a prestação de serviço acordado;
- d) Comunicar qualquer ausência que impossibilite a prestação do serviço;

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 – Chamada para a rede móvel nacional
es.mataducos@outlook.com

- e) Exigir do pessoal do SAD apenas as funções do âmbito das suas competências, sem prescindir dos serviços acordados;
- f) Efectuar o pagamento da mensalidade até ao dia 10 do respectivo mês. Comunicar, por escrito à Direcção de Serviço, com trinta (30) dias de antecedência, quando pretender sair definitivamente do SAD.

3. São direitos da Instituição:

- a) Exigir dos clientes e dos familiares um comportamento e colaboração adequados ao cumprimento integral dos objectivos indicados no presente regulamento;
- b) Exercer os direitos decorrentes do presente regulamento,
- c) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- d) Exigir o cumprimento do presente Regulamento.

4. São deveres da Instituição:

- a) O cumprimento das obrigações decorrentes do presente regulamento;
- b) Assegurar a satisfação das necessidades bio-psico-social do cliente;
- c) Respeitar a identidade pessoal e a intimidade privada e familiar do cliente;
- d) Promover uma relação envolvente e interessada entre os clientes, os familiares, o SAD e a Instituição
- e) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- f) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- g) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
- i) Desenvolver as actividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
- j) Possuir livro de reclamações.

NORMA XXXVI

Cessação, alteração ou suspensão do contrato

1. O contrato pode cessar por denúncia, mútuo acordo entre as partes, caducidade ou resolução.
2. A Cessação da Prestação de Serviços por motivos não imputáveis ao prestador dos serviços pode ocorrer:
 - a) Por falecimento;

Contatos:

234 301530 – Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

- b) Inadaptação do cliente da resposta social;
 - c) Mudança de resposta social;
 - d) Por desistência, devendo o utente informar a Instituição com a maior antecedência possível, antes abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação serviços;
 - e) São consideradas excecionais as situações de internamento em Lar residencial, ERPI (Estrutura Residencial para Pessoas Idosas), tendo que para este efeito, apresentar declaração passada pela pessoa responsável do respetivo estabelecimento
3. Sempre que houver atualização ou modificação no valor da comparticipação familiar, proceder-se-á à celebração de uma adenda contratual.

NORMA XXXVII

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

1. Em caso de conflito, nos termos da Lei 144/2015, 8 de setembro, em vigor desde o dia 23 de setembro, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, o Centro Social e Paroquial de Santo André de Esgueira, Instituição Particular de Solidariedade Social declara que o consumidor pode recorrer a uma das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de consumo: CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo - Tlf. 21 384 74 84 (das 15h às 16h) ou E-mail: cniacc@fd.unl.pt. O cliente pode obter mais informações sobre Resolução alternativa de litígios no Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).

NORMA XXXVIII

Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado na Secretaria da Instituição, sempre que desejado.
2. As reclamações podem ser de igual modo efetuadas através da plataforma eletrónica www.livroreclamacoes.pt ou diretamente no nosso site <https://csmataducos.wixsite.com/centro-social>.

CAPITULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXIX

Alterações ao Regulamento

1. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com uma 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.
2. Estas alterações são comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

NORMA XL

Integração de Lacunas

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XLI

Data da Aprovação

1. O presente regulamento aprovado em reunião de direção de 23.04.2025 revoga o anteriormente celebrado em 03.08.2022.

NORMA XLII

Entrada em Vigor

1. O presente regulamento interno entra em vigor a partir do dia 22.06.2025 tendo sido respeitado o prazo prévio de conhecimento às famílias e à Segurança Social de Aveiro.

Esgueira, 23.04.2025

O presidente da Direção
C.S.P. Sto André de Esgueira
Largo da Igreja Mataducos
3800-298 Aveiro
NIF 502 988 045
Tel: 234 301 519 • Fax: 234 301 519
Joaquim António Ferreira Magalhães

Contatos:

234 301 510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 – Chamada para a rede móvel nacional
cs.mataducos@outlook.com

Atualizações efetuadas ao Regulamento	
Norma II – Legislação aplicável	Ponto nº5– Foi alterado o protocolo de cooperação para compromisso de cooperação para o setor social e solidário em vigor.
Norma VII – Condições gerais de Admissão	Foi retirado o ponto 6 por forma a respeitar a portaria nº38/2013 de 30 de janeiro
Norma VIII – Candidatura	Foi substituído copia dos documentos pela apresentação dos originais respeitando o RGPD
Norma XV – Gestão da Lista de Espera	Foi incluído os pontos referentes à norma -Critérios de Retirada da Lista de Espera Foi acrescentado o ponto nº5 de forma a responsabilizar os interessados a atualizar qualquer alteração que se verifique nas informações fornecidas na ficha de pré-inscrição.
Critérios de Retirada da Lista de Espera	Esta Norma foi eliminado e incluído na Norma XV –Gestão da Lista de Espera
Norma XV – Horário de Funcionamento	Procedeu-se à inserção da informação relativa ao funcionamento do SAD.
Norma XXV– Ausências e Interrupções da prestação de cuidados por iniciativa do cliente	Foi reformulado tendo em conta o artigo 19º da Portaria nº 196º/2015 de 1 de julho na sua redação atual.
Norma XXIII – Redução das mensalidades	Foi adequado ao ponto 9 do Anexo da Portaria n.218-D/2019, de 15 de julho
Norma XIX–Interrupções da prestação de cuidados por iniciativa do CESPSAE	Foi acrescentado por forma a clarificar o funcionamento do SAD
Norma XXIV – Quadro de pessoal	Foi ajustado de acordo com a resposta de SAD
Norma XXXVI – Cessação, alteração ou suspensão de contrato	Ponto 1- Foi reformulado esta norma e acrescentado o ponto 3.
Norma XXXVIII – Livro de reclamação	Foi inserida a informação relativa à possibilidade de apresentação de reclamações por via da plataforma eletrónica disponível no site da nossa instituição.

Contatos:

234 301510 – Chamada para a rede fixa nacional
91 661 7942 – Chamada para a rede móvel nacional
csmataducos@eudonk.com