

**AURPIC – Associação Unitária de  
Reformados Pensionistas e Idosos de  
Corroios**



**Regulamento Interno da  
Resposta Social  
- Serviço de Apoio  
Domiciliário -**



# Índice

<b>Capítulo I</b> .....	5
<b>DISPOSIÇÕES GERAIS</b> .....	5
<b>NORMA I</b> .....	5
<b>ÂMBITO DE APLICAÇÃO</b> .....	5
<b>NORMA II</b> .....	5
<b>LEGISLAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA APLICÁVEL</b> .....	5
<b>NORMA III</b> .....	5
<b>DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS</b> .....	5
<b>NORMA IV</b> .....	6
<b>SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....	6
<b>Capítulo II</b> .....	7
<b>PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES</b> .....	7
<b>NORMA V</b> .....	7
<b>CONDIÇÕES DE ADMISSÃO</b> .....	7
<b>NORMA VI</b> .....	7
<b>DIMENSÃO DO SERVIÇO</b> .....	7
<b>NORMA VII</b> .....	7
<b>INSCRIÇÃO</b> .....	7
<b>NORMA VIII</b> .....	8
<b>CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO</b> .....	8
<b>NORMA IX</b> .....	8
<b>ADMISSÃO</b> .....	8
<b>NORMA X</b> .....	9
<b>ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES</b> .....	9
<b>NORMA XI</b> .....	9
<b>PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE</b> .....	9
<b>NORMA XII</b> .....	10
<b>LISTAS DE ESPERA</b> .....	10
<b>Capítulo III</b> .....	11
<b>INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	11
<b>NORMA XIII</b> .....	11
<b>INSTALAÇÕES</b> .....	11
<b>NORMA XIV</b> .....	11



<b>HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO</b> .....	11
<b>NORMA XV</b> .....	11
<b>SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS</b> .....	11
<b>NORMA XVI</b> .....	12
<b>CÁLCULO DO RENDIMENTO “PER CAPITA”</b> .....	12
<b>NORMA XVII</b> .....	14
<b>TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO/ PREÇÁRIO</b> .....	14
<b>NORMA XVIII</b> .....	15
<b>MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR</b> .....	15
<b>NORMA XIX</b> .....	15
<b>PAGAMENTO DE MENSALIDADE</b> .....	15
<b>Capítulo IV</b> .....	16
<b>NORMA XX</b> .....	16
<b>ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS</b> .....	16
<b>Capítulo V</b> .....	17
<b>RECURSOS</b> .....	17
<b>NORMA XXI</b> .....	17
<b>QUADRO DE PESSOAL</b> .....	17
<b>NORMA XXII</b> .....	17
<b>COORDENAÇÃO TÉCNICA</b> .....	17
<b>Capítulo VI</b> .....	18
<b>DIREITOS E DEVERES</b> .....	18
<b>NORMA XXIII</b> .....	18
<b>DIREITOS DOS UTENTES E FAMILIARES/RESPONSÁVEIS</b> .....	18
<b>NORMA XXIV</b> .....	18
<b>DEVERES DOS UTENTES E FAMILIARES/RESPONSÁVEIS</b> .....	18
<b>NORMA XXV</b> .....	18
<b>DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO APOIO DOMICILIÁRIO</b> .....	18
<b>NORMA XXVI</b> .....	19
<b>DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO APOIO DOMICILIÁRIO</b> .....	19
<b>NORMA XXVII</b> .....	19
<b>DEVERES DOS COLABORADORES</b> .....	19
<b>NORMA XXVIII</b> .....	20
<b>DIREITOS DOS COLABORADORES</b> .....	20
<b>NORMA XXIX</b> .....	20
<b>DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS</b> .....	20



<b>NORMA XXX</b> .....	20
<b>DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS</b> .....	20
<b>NORMA XXXI</b> .....	20
<b>GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS</b> .....	20
<b>NORMA XXXII</b> .....	20
<b>PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA</b> .....	20
<b>NORMA XXXIII</b> .....	21
<b>DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE</b> .....	21
<b>NORMA XXXIV</b> .....	21
<b>INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE</b> .....	21
<b>NORMA XXXV</b> .....	21
<b>CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR MOTIVOS NÃO IMPUTÁVEIS AO CLIENTE</b> .....	21
<b>NORMA XXXVI</b> .....	21
<b>CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS</b> .....	21
<b>NORMA XXXVII</b> .....	22
<b>LIVRO DE RECLAMAÇÕES</b> .....	22
<b>NORMA XXXVIII</b> .....	22
<b>LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS</b> .....	22
<b>Capítulo VII</b> .....	22
<b>DISPOSIÇÕES FINAIS</b> .....	22
<b>NORMA XXXIX</b> .....	22
<b>ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO</b> .....	22
<b>NORMA XL</b> .....	22
<b>INTEGRAÇÃO DE LACUNAS</b> .....	22
<b>NORMA XLI</b> .....	22
<b>ENTRADA EM VIGOR</b> .....	22



## Capítulo I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### NORMA I

#### ÂMBITO DE APLICAÇÃO

A Associação Unitária de Reformados, Pensionistas e Idosos de Corroios - **AURPIC** - é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos (IPSS), devidamente registada na Direcção Geral de Solidariedade Social sob o n.º 32/90, com Acordo de Cooperação para a Resposta Social de **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** para 66 utentes celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Setúbal em 29 de Agosto de 1996, sendo as instalações propriedade da Câmara Municipal do Seixal, com Contrato de comodato de vinte cinco anos renováveis por períodos de cinco anos, e rege-se pelas seguintes normas.

#### NORMA II

#### LEGISLAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA APLICÁVEL

Este estabelecimento/Resposta Social prestadora de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P., e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;
2. Decreto-Lei nº 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-lei nº. 33/2014, de 4 de Março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social;
3. Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro - Aprova as normas que regulam as condições de implementação, localização, instalação e funcionamento do SAD;
4. Decreto-lei nº. 172 – A/2014, de 14 de Novembro – Aprova o Regulamento de Registo da IPSS;
5. Circulares de orientação técnica acordadas em sede da Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
6. Compromisso de Cooperação para o sector Social e Solidário;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

#### NORMA III

#### DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS

1. São destinatários do **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO** famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas ou realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. **Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:**
  - 2.1 Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;



- 2.2 Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residências;
- 2.3 Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- 2.4 Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- 2.5 Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- 2.6 Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada utente;
- 2.7 Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- 2.8 Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 2.9 Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- 2.10 Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2.11 Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento prestador de serviços;
- 2.12 Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão das Respostas Sociais.

#### **NORMA IV**

#### **SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. A Resposta Social de Apoio Domiciliário proporciona um conjunto diversificado de serviços, em função das necessidades dos utentes, nomeadamente:
  - 1.1 **Transporte e acompanhamento de refeições**, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - 1.2 **Prestação de Cuidados de Higiene Pessoal e Conforto**;
  - 1.3 **Lavagem e tratamento de Roupas** (as roupas consideradas neste serviços são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente);
  - 1.4 **Higiene habitacional** (os cuidados de higiene habitacional resumem-se ao estritamente necessário, de acordo com a avaliação feita à situação do utente);
  - 1.5 **Diligências** (apoio na aquisição de bens e serviços a idosos com maior dificuldade de mobilidade: pagamento de serviços, eletricidade/telefone, receber pensão, aquisição de géneros alimentares, compra de medicamentos, acompanhamento a consultas dentro da sua área de residência, de acordo com a avaliação técnica feita à situação do utente);
  - 1.6 **Cedência de Ajudas técnicas**;
  - 1.7 Disponibilização de informação facilitadora do acesso a serviços da comunidade adequadas a outras necessidades.



## Capítulo II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### NORMA V

#### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão nesta **Resposta Social** todos os utentes que se encontrem enquadrados nas condições referidas no n.º1 da NORMA III e na NORMA VII do presente regulamento.

#### NORMA VI

#### DIMENSÃO DO SERVIÇO

1. A capacidade do serviço é o definido pelo Acordo de Cooperação entre a AURPIC e a Segurança Social.
2. O número de utentes a abranger depende:
  - a) Do número de vagas existentes;
  - b) Do estudo social feito pela Equipa Técnica;
  - c) Dos recursos materiais e humanos afetos ao serviço.

#### NORMA VII

#### INSCRIÇÃO

1. Para efeitos de admissão, o utente ou seu representante deverá inscrever-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que faz parte do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1 Bilhete de Identidade/ Cartão de Cidadão do utente e do representante legal, quando solicitado;
  - 1.2 Cartão de Contribuinte do utente (e do representante legal, quando solicitado);
  - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente (e do representante legal quando solicitado);
  - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
  - 1.5 Relatório médico, comprovativo da situação clínica e da medicação de uso continuado do utente;
  - 1.6 Comprovativo dos rendimentos do utente e do agregado familiar, quando necessário, ou declaração de rendimentos do utente e/ou familiares, através da apresentação da fotocópia da declaração de IRS referente ao ano anterior e respetiva nota de liquidação;
  - 1.7 Comprovativo das despesas fixas mensais do utente e/ou do agregado familiar (recibo da renda ou empréstimo bancário para habitação, despesas com medicação de uso crónico e consultas de especialidade, despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência);
  - 1.8 Após admissão do utente/familiar, o mesmo, deve ter a responsabilidade de no início de cada ano civil entregar na Instituição toda a documentação atualizada para atualização de cálculo da mensalidade.
  - 1.9 Na falta de entrega dos documentos comprovativos a que se refere nos dois pontos anteriores, no prazo estabelecido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima (mediante estudo económico).
2. Declaração assinada pelo candidato em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente.



3. O período de candidatura decorre durante todo o ano no seguinte horário: Quartas-feiras das 14.00h às 18.00h, mediante inscrição prévia na secretaria. Poderá também haver atendimentos fora destes horários consoante as necessidades do utente/familiar.
4. A Ficha de Inscrição e os documentos probatórios referidos no ponto n.º 1 deverão ser entregues em atendimento no gabinete da Equipa Técnica ou, na sua ausência, nos serviços administrativos da Instituição.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção em falta.

### **NORMA VIII**

#### **CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

<b>Crítérios de Priorização</b>	<b>Ponderação</b>
Necessidade expressa pelo utente	Prioritário Sim – 3% Não – 0%
Privilegiar as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos	Inferior à pensão social -10% 1 x superior à pensão social – 5% 2x superior à pensão social - 0%
Grau de dependência (incapacidade para satisfazer algumas necessidades básicas) – Escala de Barthel	Dependência total -48% Dependência moderada - 24% Independente- 0%
Grau de Isolamento Pessoal	Isolamento total -5% Isolamento moderado -2.5 %
Grau de Isolamento Geográfico	Isolamento total -5% Isolamento moderado -2.5 %
Abandono/Ausência ou indisponibilidade da família em assegurar cuidados básicos	Sem apoio- 10% Com apoio Familiar- 0%
Ter um familiar a frequentar a resposta social	Sim – 3% Não – 0%
Situação Clínica (descrição do relatório clínico)	Grave- 10% Moderado-5 %
Idade	Igual ou superior a 65 anos- 3% Inferior a 65 anos -0%
Ser residente na Freguesia de Corroios	Sim- 3% Não- 0%

**Nota:** Em condições de igualdade terá prioridade o utente que apresentar a sua candidatura completa seguindo a lógica de ordem de inscrição.

### **NORMA IX**

#### **ADMISSÃO**

1. A admissão é precedida de uma entrevista ao utente ou pessoa próxima realizada pelo Equipa Técnica a fim de estudar a situação socio-familiar do candidato (esclarecimento do presente Regulamento Interno);
2. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica do serviço, que à posteriori marcará uma visita domiciliária de avaliação diagnóstica para dar



- continuidade ao processo. À Diretora Técnica compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da entidade competente;
3. As admissões são decididas pela Direção após parecer da Diretora Técnica, podendo ocorrer durante todo o ano desde que existam vagas. O candidato, logo que possível, será informado da decisão telefonicamente;
  4. Se for excluído por não preencher os requisitos é esclarecido da razão de não cumprir os critérios de admissão;
  5. Em situação de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer e autorização da Diretora Técnica, sujeita à posterior confirmação da Direção, tendo o processo trâmites idênticos às restantes situações;
  6. No momento de admissão será facultado ao utente ou seu representante legal um exemplar do presente Regulamento Interno;
  7. No ato de admissão é devido o pagamento de uma mensalidade a calcular nos termos da **Norma XVI** é obrigatório a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços entre o utente e Instituição.

## **NORMA X**

### **ACOLHIMENTO DOS NOVOS CLIENTES**

1. **O Acolhimento de novos utentes rege-se pelas seguintes regras:**
  - 1.1 Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - 1.2 Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - 1.3 Reiteração das 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 contidos no presente Regulamento;
  - 1.4 Caso exista, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços, e acordados na contratualização;
  - 1.5 Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados;
  - 1.6 Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente;
  - 1.7 Evidenciar a importância da participação da pessoa próxima do utente nas atividades desenvolvidas;
  - 1.8 Elaboração, após 30 dias, do relatório sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do utente.
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser revisto o programa de acolhimento inicial, tendo em conta as manifestações e fatores que levaram à inadaptação do mesmo. Devem ser criados novos objetivos de intervenção para promover a adaptação do utente. Caso a inadaptação persista, será dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

## **NORMA XI**

### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

A Equipa Técnica responsável organiza os Processos Individuais dos utentes, dos quais deverão constar:

1. Ficha de candidatura do utente;



2. Dados de identificação (declaração de rendimentos, bilhete de identidade ou cartão de cidadão, nº de contribuinte, cartão de utente, entre outros), contactos e residência do utente;
3. Documentação adequada e credível, designadamente de natureza fiscal, sobre a situação patrimonial, rendimentos/ reformas/ subsídios e despesas mensais fixas do utente e do seu agregado familiar;
4. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma, em cumprimento da legislação em vigor relativamente a documentação médica;
5. Listagem com o nome e contactos dos familiares/outras pessoas a contactar em caso de urgência;
6. Autorização para tratamento dos dados pessoais para boa execução do contrato de prestação de serviços;
7. Data de início da prestação de serviços;
8. Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
9. Identificação do Médico Assistente (privado, centro de saúde, hospital) e respetivos contactos em caso de emergência, bem como, informação médica necessária (dieta, medicação, alergia e outras);
10. Instrumento de Avaliação Diagnóstica;
11. Resultado do programa de acolhimento inicial;
12. Plano Individual e respetivas revisões, monitorizações e avaliações;
13. Registo de prestações de serviços, participação em atividades, ocorrência de situações anómalas em livro de ocorrência, lista de presenças;
14. Registo de reclamações;
15. Exemplar de Contrato de prestações de serviços.

**Nota:** Todas estas informações são de carácter confidencial e encontram-se no Processo Individual arquivado em local próprio (ficheiro no gabinete técnico). Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## **NORMA XII**

### **LISTAS DE ESPERA**

1. **Os utentes que reúnam condições de admissão**, mas para os quais não existe vaga, ficam inscritos na lista de espera da Resposta Social, com processo arquivado em pasta própria. No momento da candidatura será comunicado aos interessados a posição que ocupam na lista de espera.

No que concerne à gestão da lista de espera deverá referir-se que nas situações em que o candidato e/ou pessoa significativa informem o Apoio Domiciliário sobre novos aspetos que configuram alterações às condições em que foi selecionado, proceder-se-á de novo à avaliação dos requisitos e conseqüente reorganização da lista de espera.

O responsável pela gestão da lista de candidatos previamente à ocupação de uma vaga, voltará a contactar, os candidatos existentes, para averiguar se continuam interessados em ingressar na Resposta Social e se mantêm as condições em que foram selecionados, caso seja necessário proceder-se-á a uma nova avaliação dos requisitos.



2. **A priorização dos utentes em lista de espera é definida através dos seguintes critérios:**
  - 2.1 Critérios de admissão;
  - 2.2 Data da inscrição;
  - 2.3 Existência de vaga.
  
3. **Os critérios para a desistência dos utentes em lista de espera são:**
  - 3.1 Falecimento do candidato;
  - 3.2 Anulada a inscrição por parte do utente/pessoa próxima;
  - 3.3 Anulada a inscrição por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;
  - 3.4 Em situação de existência de vaga, o utente não aceitar ingressar na Resposta Social;
  - 3.5 Mudança de residência.

## **Capítulo III**

### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XIII**

#### **INSTALAÇÕES**

A Associação Unitária de Reformados e Pensionistas e Idosos de Corroios está sediada na Rua Soldado Luís n.º 2 A – 2855-154 Corroios, contribuinte n.º 501483080, telefone e fax n.º 212534618, Email [aurpic@sapo.pt](mailto:aurpic@sapo.pt) e as suas instalações são compostas por: sala de convívio, sala polivalente, gabinetes (Técnico e Direção), casas de banho, cozinha, refeitório, salão de jogos, biblioteca, sala de estar, cabeleireiro e barbeiro, secretaria e vestiário das funcionárias.

#### **NORMA XIV**

#### **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona no período compreendido entre as 8.00 horas e as 20.00 horas - 7 dias por semana para 20 utentes, (incluindo Domingos e Feriados) com grau de dependência elevada /isolamento (consoante análise técnica).

Para os restantes utentes (46) funciona de 2ª feira a Sábado das 8.00 horas às 15.30 horas.

A Associação encerra nos feriados nacionais e feriado municipal. A Secretaria funciona das 9.30 horas às 16.00 horas, de segunda a sexta-feira.

#### **NORMA XV**

#### **SEGURO DE ACIDENTES PESSOAIS**

Não é celebrado pela Instituição seguro de acidentes pessoais, pelo que a responsabilidade/despesa, resultante de qualquer acidente com o utente, deve ser assumida pelo mesmo. Salvaguardando os acidentes de viação em que os utentes estão cobertos pelo seguro de ocupantes.



## NORMA XVI

### CÁLCULO DO RENDIMENTO “PER CAPITA”

1. De acordo com o disposto no Anexo (Regulamento das participações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais) da Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho, o cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é efetuado através da seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N} \times \% \text{ correspondente ao serviço prestado}$$

**Sendo:** RC= Rendimento "per capita" Mensal

**RAF** = Rendimento Agregado Familiar (anual ou anualizado)

**D** = Despesas Fixas Mensais

**N** = Número de elementos do agregado familiar

**%** = Serviço

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de fato há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) 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);
  - c) Detenções – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;



- d) De prestações sociais, (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor patrimonial tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta
- g) Predial atualizada, ou de certidão de teor matricial ou de documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- h) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5 % do valor dos depósitos bancários e de outros valores imobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, consideram-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5 %;
- i) Outras fontes de rendimentos (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das mediadas de promoção em meio natural de vida).
- j) O rendimento anual ilíquido a dividir por 12.

4. Para efeitos da determinação do montante do rendimento disponíveis do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente sobretaxa do IRS e retenções na fonte;
- b) Renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de usos continuado, em caso de doenças crónicas;
- e) Para além das despesas referidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na reposta social ERPI, é considerada, também, como despesa do respetivo agregado familiar.



O somatório das despesas fixas com habitação, medicação de uso crónico e transporte até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência não pode ultrapassar o valor da retribuição mínima mensal garantida.

## NORMA XVII

### TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO/ PREÇÁRIO

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível na vitrina da sala polivalente da Instituição.
2. A tabela de comparticipações familiares devida pela utilização dos serviços é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar. A percentagem aplicada varia consoante os serviços prestados e a modalidade em que os serviços são prestados. As percentagens **variam entre os 40% e 70%**, de acordo com o Anexo (Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais) da Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho.

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é efetuado através da seguinte fórmula:

Cuidados e serviços previstos da NORMA IV	Dias úteis	Dias úteis + sábado	Dias úteis + Fins-de-semana
<b>SERVIÇOS BASE:</b>			
a. Fornecimento de refeição (almoço);			
b. Cuidados de higiene (manhã);			
c. Higiene habitacional (estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados);	40%	50 %	60%
d. Tratamento de roupa 1 x na semana.			
Acrescendo cuidados de higiene (tarde)	45%	55%	65%
Acrescendo fornecimento de refeição (jantar)	-----	-----	70%
Para além dos cuidados e serviços referidos, é acrescido, por cada cuidado e serviço, <b>5%</b> à comparticipação financeira, até ao máximo de <b>60%</b> nos serviços em dias úteis mais sábados, e máximo de <b>75%</b> nos serviços prestados dias úteis + fins-de-semana.			

**Nota:** De acordo com a Portaria nº38/2013 de 30 de Janeiro, o SAD deve reunir condições para prestar no mínimo 4 (quatro) serviços.

3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da **NORMA XVI** é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;

4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

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



b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

6. Em caso de alteração à tabela em vigor ao nível das percentagens imputadas ao “per capita” a mesma deverá ser avisada ao utente com 30 dias de antecedência.

7. Sempre que houver casais ou pessoas do mesmo agregado familiar, proceder-se-á a um **desconto de 20% da comparticipação familiar de um dos membros.**

### **NORMA XVIII**

#### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação;
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início de cada ano civil sendo obrigatória a entrega dos comprovativos de rendimentos e despesas do agregado familiar do utente.
3. Sempre que ocorra alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da C.F.M., designadamente, alterações ao nível da prestação de serviços, composição do agregado familiar e rendimentos do agregado familiar, pode o **Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)** proceder à revisão da comparticipação.

### **NORMA XIX**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADE**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação é efetuado no seguinte período: entre o dia 1 e 8 de cada mês no balcão da secretaria da Instituição, no horário de expediente, ou por transferência bancária, com o IBAN que será fornecido a quem solicite este modo de pagamento. Caso tal não ocorra até à referida data, a mensalidade poderá ter um acréscimo de 5%, salvo motivo justificado;
2. Se o utente ou o seu familiar não tiver possibilidade de se deslocar à Instituição para pagamento da mensalidade, poderá efetuá-lo através das Ajudantes da Ação Direta, sendo entregue ao utente um recibo provisório e posteriormente emitida a fatura;
3. Se a admissão do utente se efetuar:
  - 3.1. **A partir do dia 15 do mês – haverá uma redução de 30 %** da comparticipação familiar mensal. No primeiro mês da admissão do utente a mensalidade/comparticipação é liquidada na data da admissão;
4. Haverá lugar a **uma redução de 30% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.** Em situações de ausências pontuais a mensalidade será paga na sua totalidade;
5. A gestão de ausências dos utentes fica assegurada de 2 a 3 meses, podendo ser prolongada desde que devidamente justificada (por exemplo: descanso do cuidador; cuidados continuados de curta ou longa duração; internamentos hospitalares, entre outros);



6. As mensalidades em atraso por 2 meses consecutivos poderão levar à suspensão da frequência da Resposta Social, podendo mesmo ser anulada, caso não sejam devidamente justificadas e regularizadas.

## Capítulo IV

### NORMA XX

#### ATIVIDADES/SERVIÇOS PRESTADOS

Regras relacionadas com o funcionamento das atividades/serviços prestados pelo SAD:

1. O serviço de Apoio Domiciliário é prestado por Ajudantes de Ação Direta, distribuídas por zona, podendo trabalhar em equipa de 2 ou não, que se deslocam em viatura de serviço identificada ou a pé;
2. **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal:**  
O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
  - 2.1 Sempre que seja necessário o serviço poderá compreender mais que uma higiene pessoal diária, mediante as necessidades e as possibilidades do serviço;
  - 2.2 Aos Domingos e Feriados só é efetuado o serviço de higiene e alimentação para utentes mediante avaliação técnica;
  - 2.3 De 2ª feira a Sábado, período manhã ou tarde, é prestada uma higiene a todo o corpo (uma vez por semana está incluída a lavagem da cabeça e a muda da roupa da cama);
  - 2.4 Domingos e Feriados presta-se uma higiene parcial (mão, cara e parte genital), salvaguardando-se que o serviço é sempre ajustado às necessidades de cada utente.
  - 2.5 Cada utente deverá possuir na sua habitação os produtos de higiene pessoal (champô, sabonete/sabão ou gel de duche, esponjas ou luva para o banho) para a utilização dos mesmos por parte das funcionárias.
3. **Tratamento de Roupa:**
  - 3.1 **As roupas consideradas** neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
  - 3.2 Sempre que o utente usufrua de lavagem e tratamento de roupa, a mesma será conferida e registada numa ficha de registo devidamente assinada pelo utente e pela funcionária;
  - 3.3 O tratamento de roupa é efetuado nas instalações da Instituição sendo transportada e entregue no domicílio do utente pelas ajudantes de ação direta;
  - 3.4 Não é permitido a lavagem de cobertores e edredões uma vez que as máquinas não têm capacidade para tal.
4. **Serviço de Refeições:**
  - 4.1 O transporte das refeições (almoço/jantar) é efetuado das 12.00 h às 13.00 h e das 18.30 h às 19.30 h, estando a ementa afixada na vitrina da secretaria da Instituição, sendo distribuída igualmente pelos utentes que assim o desejem.  
Por motivos de saúde, o utente poderá optar pela dieta, devendo para isso apresentar declaração médica.
  - 4.2 Todo o material da Instituição, no qual são transportadas as refeições (cestos, termos, tupperware e sacos de pão) é da responsabilidade da funcionária. Em



situação de perda cabe à funcionária compartilhar nos custos de aquisição de material novo em substituição. Este equipamento não é permitido permanecer na casa do utente.

**5. Higiene Habitacional:**

5.1 Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

5.2 São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviços celebrado.

**6. Acompanhamento e transporte a consultas, assim como aos exames complementares de diagnóstico:**

6.1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente;

6.2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares;

6.3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

**7. Administração da medicação prescrita:**

7.1.A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas;

7.2.O Serviço de Apoio Domiciliário realiza as várias caixas de medicação semanalmente a cada utente e faz a respetiva gestão da medicação, informado o utente/família para a aquisição em caso de necessidade;

7.3.O Serviço de Apoio Domiciliário procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

## Capítulo V

### RECURSOS

#### NORMA XXI

#### QUADRO DE PESSOAL

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social de Apoio Domiciliário, dispõem de um quadro de pessoal adequado em conformidade com a legislação aplicável da Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro e definido no Acordo de Cooperação. Encontra-se afixado na vitrina da sala polivalente, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional.

#### NORMA XXII

#### COORDENAÇÃO TÉCNICA

A Direção/Coordenação Técnica deste estabelecimento compete a uma Técnica Superior, cujo nome formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível, e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço (Portaria n.º 38/2013 de 30 de Janeiro).

A Diretora/Coordenadora Técnica é substituído, nas suas ausências e impedimento pela Técnica Superior de Serviço Social.



## Capítulo VI

### DIREITOS E DEVERES

#### NORMA XXIII

#### DIREITOS DOS UTENTES E FAMILIARES/RESPONSÁVEIS

São direitos dos utentes e famílias/responsáveis:

1. Dar entrada na resposta social de Apoio Domiciliário por vontade própria;
2. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
3. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
4. À prestação dos serviços solicitados e contratados para resposta às suas necessidades, mantendo e melhorando a sua autonomia e pagando-os de acordo com as condições e preços estabelecidos pelo contrato;
5. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
6. Escolher a resposta mais adequada à sua situação;
7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. À Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido proceder à alteração do seu meio ambiente, sem prévia autorização do utente e/ou respetivo familiar;
9. Ter acesso à ementa semanal;
10. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição
11. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

#### NORMA XXIV

#### DEVERES DOS UTENTES E FAMILIARES/RESPONSÁVEIS

São deveres dos utentes e famílias/responsáveis:

1. Respeitar e cumprir com as normas expressas no regulamento interno de Apoio Domiciliário;
2. Respeitar e tratar com urbanidade todos os dirigentes e funcionários da Instituição;
3. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
4. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
6. Comunicar à Diretora Técnica, quando pretender suspender o serviço temporário ou definitivamente.

#### NORMA XXV

#### DIREITOS DA ENTIDADE GESTORA DO APOIO DOMICILIÁRIO

São direitos da Entidade Gestora do Apoio Domiciliário:

1. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
2. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;



3. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
4. Ver respeitado o património da Instituição;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/ ou familiares no ato de admissão;
6. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

#### **NORMA XXVI**

### **DEVERES DA ENTIDADE GESTORA DO APOIO DOMICILIÁRIO**

São deveres da Entidade Gestora do Apoio Domiciliário:

1. Garantir um ambiente físico adequado, proporcionando às condições para o desenvolvimento das atividades num clima calmo, agradável e acolhedor;
2. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados e material e equipamento necessário à prossecução do seu trabalho;
3. Tratar com respeito e dignidade os utentes e seus familiares;
4. Proceder a admissão dos utentes de acordo com os critérios definidos no regulamento;
5. Garantir o sigilo dos dados pessoais fornecidos pelos utentes, salvo quando solicitados e para efeitos meramente informativos, por entidades com as quais a AURPIC mantém Acordos de Cooperação, Protocolos, Parcerias e no cumprimento de ordens judiciais;
6. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da Resposta Social;
7. Cumprir o contrato de prestação de serviços estabelecido para cada utente;
8. Assegurar o acesso ao Regulamento Interno da Resposta Social;
9. Garantir a qualidade dos serviços prestados.

#### **NORMA XXVII**

### **DEVERES DOS COLABORADORES**

São deveres dos colaboradores:

1. O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
2. Cumprir com as normas de higiene, saúde e segurança no trabalho;
3. Guardar lealdade à Instituição não divulgando informações que violem a privacidade dos utentes ou que afetem os interesses da mesma;
4. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados para o bom desempenho do seu trabalho;
5. Respeitar os princípios éticos e deontológicos no exercício da atividade;
6. Proporcionar o máximo bem-estar aos utentes da Instituição;
7. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;



8. Contribuir para a preservação do bom nome da Instituição quer dentro quer fora das suas instalações;
9. Dar conhecimento imediato ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anómalas que possam surgir durante o trabalho.

#### **NORMA XXVIII**

### **DIREITOS DOS COLABORADORES**

São direitos dos colaboradores:

Salvaguarda-se aos colaboradores todos os direitos previstos no Contrato Coletivo das IPSS.

#### **NORMA XXIX**

### **DIREITOS DOS VOLUNTÁRIOS**

São direitos dos voluntários:

1. Desenvolver trabalho com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
2. Participar em programas de formação para o melhor desempenho do seu trabalho;
3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento técnico;
4. Ter acesso a programas de formação inicial continua para o melhor desempenho do seu trabalho;
5. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança.

#### **NORMA XXX**

### **DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS**

São deveres dos voluntários:

1. Atuar de forma isenta diligente e solidária;
2. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
3. Agir em conformidade com as normas de higiene, segurança e saúde no trabalho;
4. Agir em conformidade com o Código de Ética da Instituição;
5. Garantir a regularidade do exercício do seu trabalho.

#### **NORMA XXXI**

### **GESTÃO E PREVENÇÃO DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS**

A Instituição dispõe de um Manual de Maus Tratos onde estão definidas as regras e formas de atuação para as situações de negligência, abusos e maus tratos aos utentes, seja por parte dos colaboradores, seja por parte de pessoa(s) e familiar(es) próxima(s) do utente. Este manual visa auxiliar os profissionais da AURPIC, sendo do conhecimento e de fácil acesso a todos os intervenientes.

#### **NORMA XXXII**

### **PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA**

A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita prevê os seguintes procedimentos:

1. Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;



2. É avisado o familiar/pessoa próxima de contato definido;
3. Cabe ao familiar/pessoa próxima acompanhar o utente logo que lhe seja possível.

#### **NORMA XXXIII**

### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

Caso as chaves do domicílio do utente sejam confiadas à Instituição, devem ser guardadas em local seguro na Associação e com declaração assinada pelo utente ou familiar. O mesmo será aplicado na devolução das mesmas.

A Instituição não se responsabiliza por qualquer situação de desaparecimento ou roubo que possa acontecer fora do horário do Apoio Domiciliário. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.

#### **NORMA XXXIV**

### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO CLIENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação dos Serviços de Apoio Domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares;
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência;
3. O pagamento da mensalidade do utente, sofre **uma redução de 30%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.**

#### **NORMA XXXV**

### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR MOTIVOS NÃO IMPUTÁVEIS AO CLIENTE**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por:
  - a) Denúncia do contrato de prestação de serviços;
  - b) Por integração em outra resposta social da Instituição;
  - c) Por falecimento do utente;
  - d) Pelo desrespeito repetido do estabelecido no presente Regulamento;
  - e) Por inadaptação do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.

#### **NORMA XXXVI**

### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento / serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, onde constem os Direitos e obrigações das partes;
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual;
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.



#### **NORMA XXXVII**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento / serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção / Coordenação Técnica, sempre que desejado.

#### **NORMA XXXVIII**

#### **LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências no setor de Apoio Domiciliário e cozinha, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

### **Capítulo VII**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXIX**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assista, em caso de discordância dessas alterações;
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestações de serviço;
4. As alterações ao Regulamento Interno serão comunicadas 30 dias antes da sua entrada em vigor aos serviços do Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal.

#### **NORMA XL**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

#### **NORMA XLI**

#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento foi aprovado pela Direção da Instituição a **15/07/2019**, e entra em vigor 30 dias após a sua aprovação.

**Presidente-** \_\_\_\_\_

**Vice-presidente –** \_\_\_\_\_

**Tesoureira-** \_\_\_\_\_

**1º Secretário –** \_\_\_\_\_

**2ª Vogal –** \_\_\_\_\_