

# ÍNDICE

## DO REGULAMENTO INTERNO DE SERVIÇO DE CENTRO DE DIA

Capa  
Índice  
Abreviaturas

### **CAPITULO I** (da página 5 à 7)

#### **DO CSPL - DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma 1 – AMBITO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO  
Norma 2 – LEGISLAÇÃO APLICÁVEL  
Norma 3 – SEDE E ÂMBITO GEOGRÁFICO  
Norma 4 – PRINCIPIOS INSTITUCIONAIS  
Norma 5 – FINS E ATIVIDADES PRINCIPAIS

### **CAPITULO II** (da página 8 à 10)

#### **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma 6 – CONCEITO E PRINCIPIOS DE ATUAÇÃO  
Norma 7 – OBJETIVOS  
Norma 8 – DESTINATÁRIOS  
Norma 9 – CUIDADOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS  
Norma 10 – OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS  
Norma 11 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO  
Norma 12 – LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E INSTALAÇÕES DE APOIO

### **CAPITULO III** (da página 11 à 14)

#### **PROCESSO DE ADMISSÃO/ACOLHIMENTO**

Norma 13 – DAS CONDIÇÕES INICIAIS DE ACESSO À RESPOSTA SOCIAL  
Norma 14 – DA INSCRIÇÃO  
Norma 15 – DA ENTREVISTA INICIAL DE AVALIAÇÃO E SELEÇÃO  
Norma 16 – DOS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO  
Norma 17 – DA INSCRIÇÃO  
Norma 18 – DO ACOLHIMENTO INICIAL  
Norma 19 – DO PROCESSO INDIVIDUAL

### **CAPITULO IV** (da página 15 à 18)

#### **DA SUSTENTABILIDADE, DA COOPERAÇÃO E DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

Norma 20 – FINANCIAMENTO E SUSTENTABILIDADE DA RESPOSTA  
Norma 21 – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR  
Norma 22 – AGREGADO FAMILIAR  
Norma 23 – RENDIMENTOS E DESPESAS DO AGREGADO FAMILIAR  
Norma 24 – RPROCESSO DE CÁLCULO DO MONTANTE DO RENDIMENTO *PER CAPITA* MENSAL

### **CAPITULO V** (da página 19 à 20)

#### **DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

Norma 25 – DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO  
Norma 26 – DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS DE PAGAMENTO

**CAPITULO VI**

(da página 21 à 22)

**DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Norma 27 – CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

Norma 28 – CONDIÇÃO DE ALTERAÇÃO DO CONTRATO

Norma 29 – CESSAÇÃO POR MUTUO ACORDO

Norma 30 – JUSTA CAUSA PARA SUSPENSÃO OU RESCISÃO DO CONTRATO

**CAPITULO VII**

(da página 23 à 27)DAS

**REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO SAD**

Norma 31 – REGRAS GERAIS

Norma 32 – REGRAS ESPECÍFICAS

**CAPITULO VIII**

(da página 28 à 33)

**DA CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

Norma 33 – CUIDADOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS

Norma 34 – OUTROS CUIDADOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Norma 35 – OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS

**CAPITULO IX**

(da página 34 à 36)

**DOS DIREITOS E DEVERES**

Norma 36 – DOS UTENTES E FAMILIAS

Norma 37 – DA INSTITUIÇÃO

**CAPITULO X**

(da página 37 à 37)

**DA GESTÃO INSTITUCIONAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA DE SERVIÇOS**

Norma 38 – DIRECÇÃO

Norma 39 – DIRETOR TÉCNICO

**CAPITULO XI**

(da página 38 à 39)

**DO VOLUNTARIADO**

Norma 40 – DOS PRÍNCÍPIOS GERAIS

Norma 41 – DOS DIREITOS E DEVERES

**CAPITULO XII**

(da página 40 à 41)

**DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO**

Norma 42 – PREVENÇÃO E ATUAÇÃO

Norma 43 – DIREITOS E DEVERES EM MATÉRIA DE IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO

**CAPITULO XIII**

(da página 42 à 44)

**DAS SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES**

Norma 44 – PROCEDIMENTOS GERAIS NESTA MATÉRIA

Norma 45 – TRATAMENTO DE SUGSTÕESE ELOGIOS

Norma 46 – TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES ORAIS

Norma 47 – OBRIGATORIEDADE DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Norma 48 – REGRAS DE PREENCHIMENTO DA RECLAMAÇÃO

Norma 49 – PROCESSO DE ENVIO DA RECLAMAÇÃO

Norma 50 – PROCESSO DE ACOMPANHAMENTO E ARQUIVO DA RECLAMAÇÃO

**CAPITULO XIV**

(da página 45 à 46)

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Norma 51 – PARCERIA E COOPERAÇÃO

Norma 52 – POLITICA DE DADOS PESSOAIS

Norma 53 – REGISTO DE OCORRENCIAS

Norma 54 – PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE

Norma 55 – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES

Norma 56 – ALTERAÇÃO AO REGULAMENTO

Norma 57 – FORO COMPETETENTE PARA AA RESOLUÇÃO DOS DIFERENDOS

Norma 58 – ENTRADA EM VIGOR

**ANEXO AO REGULAMENTO INTERNO****CAPITULO I**

(da página 47 à 49)

**DO PESSOAL**

Norma 1 – CONDIÇÕES GERAIS

Norma 2 – AFETAÇÃO DE SERVIÇOS

Norma 3 – PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

Norma 4 – COOREDNAÇÃO E GESTÃO DO PESSOAL

Norma 5 – CONTEUDO FUNCIONAL DO PESSOAL

Norma 6 – DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL CONTRATADO E EFETIVO

Norma 7 – OUTRO PESSOAL SEM VINCULO

## QUADRO DE ABREVIATURAS

Abreviaturas	Significados	Definições
AAD	Ajudante Ação Direta	Colaboradores que prestam serviços de apoio diretamente ao utente.
CC	Centro de Convívio	Resposta social desenvolvida em equipamento
CD	Centro de Dia	Resposta social desenvolvida em equipamento
CML	Câmara Municipal da Lourinhã	Entidades locais do exercício do poder central.
JFLA	Junta de Freguesia da Lourinhã e Atalaia	
CMR	Custo Médio Real	O CMR é o resultado do cálculo baseado no valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
CNAAPAC	Comissão de Acompanhamento e avaliação dos protocolos e Acordos de Cooperação	Criada pelo despacho Normativo n.º2/2012 de 14 de Fevereiro, visa o acompanhamento e avaliação da execução dos protocolos e Acordos de cooperação
UDIPSS	União Distrital das Instituições particulares de Solidariedade Social	Representam em matéria de direitos e obrigações as IPSS's
CNIS	Confederação nacional das Instituições de Solidariedade	
CSL	Centro de Saúde da Lourinhã	Entidade local pública de serviços de saúde, parceiro local no âmbito dos Cuidados continuados Integrados
CSPL	Centro Social Paroquial Lourinhã	Instituição que desenvolve as Respostas Sociais: Centro de Dia; Apoio domiciliário e Centro de Convívio.
DT	Diretor Técnico	Técnico com formação superior e com competências pessoais e técnicas adequadas ao exercício da função como coordenador técnico das várias respostas sociais
TSASC	Técnico Superior de Animação Sócio Cultural	Técnico com formação superior na área de animação sócio cultural
SAD	Serviço de apoio domiciliário	Resposta social desenvolvida no domicílio com sectores de apoio em equipamento
IPSS	Instituição Particular de Solidariedade Social	Organização responsável pela prestação do apoio social
ISS, IP	Instituto de Solidariedade e Segurança Social	Instituto responsável pela tutela dos serviços agora designado por Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional	Faz parte integrante do Ministério da Solidariedade e Segurança Social, que passou a incluir também o emprego
UCCI	Unidade de cuidados continuados integrados	Serviço disponibilizado pelo Centro de Saúde local, em articulação com os parceiros locais
PAAS	Plano de Animação e Atividades socioculturais	Realizado anualmente pela Técnica Superior de Animação Sociocultural de Animação sociocultural
SNS	Serviço Nacional de Saúde	Entidade reguladora dos serviços de saúde locais
AVD's	Atividades de vida diária	Todas as atividades básicas de vida diária imprescindíveis e indispensáveis à sobrevivência e bem-estar do utente
CM	Comparticipação mensal	Também definida como Participação familiar, segundo a Orientação Técnica – Circular n.º4 – da Direção Geral da Ação Social, de 16 de Dezembro de 2014
RC	Rendimento per capita	Rendimento legível líquido, por pessoa do agregado (após dedução das despesas aos rendimentos)
RAF	Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)	Rendimento legível ilíquido do agregado contabilizado para efeitos de participação familiar
D	Despesas mensais fixas	Despesas consideradas legíveis para efeito do cálculo da participação
N	Número de elementos do agregado familiar	Composição numérica de todas as pessoas que vivem em agregado
DGAS	Direção Geral de Ação Social	Instituto de segurança Social, IP que aprova os acordos de cooperação
RI	Regulamento Interno	Documento que regulamenta o funcionamento da instituição
RS	Resposta Social	Conjunto de serviços
MSSS	Ministério da Solidariedade e da Segurança Social	Definido pelo Governo de Portugal, responsável por ministrar as orientações governamentais no âmbito da Solidariedade e Segurança social
ISS	Instituto de Solidariedade e Segurança Social	
IT	Instrução de trabalho	Metodologia de trabalho para definição/orientação de um conjunto de procedimentos nas várias/etapas de um serviço
PRT	Portaria Regulamentar do trabalho	Regulada pela Convenção coletiva do trabalho das Ipss's
CEI's	Contratos Emprego Inserção	Medidas de trabalho ocupacional em contexto de trabalho socialmente útil para desempregados a receber subsídio de desemprego ou noutras condições previstas na legislação em vigor
VD	Visita Domiciliária	Acompanhamento presencial no domicílio pelo DT para visita ao candidato/utente ou outros cuidadores informais

# Regulamento Interno de Serviço de Centro de Dia

## CAPITULO I DO CSPL - DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA 1.<sup>a</sup>

#### AMBITO DE APLICAÇÃO DO REGULAMENTO INTERNO DE CENTRO DE DIA

1. O presente regulamento visa:
  - a) Promover o direito pelos Utentes/Clientes e os demais interessados;
  - b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento e objetivos da resposta social de Centro de Dia (CD);
  - c) Promover a participação ativa dos utentes/clientes e seus familiares e/ou representantes legais, ao nível da gestão da resposta social.
2. O Presente regulamento está em conformidade com os Estatutos em vigor, da Instituição e visa regulamentar e assegurar a divulgação das regras de funcionamento e objetivos do Centro de Dia (*mais à frente abreviado por CD*), promovendo o respeito pelos direitos dos utentes/clientes e os demais interessados.
3. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que o utente/cliente e a pessoa nomeada sua Significativa, devem manifestar integral adesão, sendo dado conhecimento do regulamento Interno no ato da admissão, mediante assinatura de um documento comprovativo onde manifestem conhecimento do mesmo e/ou assinatura do Contrato de Prestação de Serviços.
4. O Centro Social Paroquial de Lourinhã, criado para a prossecução dos seus fins próprios previstos nos seus estatutos (mais à frente abreviado por CSPL), é Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva de Utilidade Pública, sem fins lucrativos, tem acordo de cooperação para a resposta social de centro de dia, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 09 de Junho de 2017.
5. Em conformidade com os seus Estatutos, o CSPL é uma Pessoa Coletiva Religiosa, reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, integrada no Tipo de Institutos de Organizações ou Instituições de Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, sob o n.º 11/97, de fl.127 v.º a fl. 128 do livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social, que adota a forma de Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições dos Estatutos das IPSS e demais normas aplicáveis, desde que, no respeito pelas disposições da Concordata de 2004.

### NORMA 2.<sup>a</sup>

#### LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O CSPL rege-se pelos seus Estatutos e, no que for omissivo, pela legislação canónica universal e particular e pelas leis cíveis aplicáveis. A resposta social de Centro de Dia (CD) enquadra-se nos fins estatutários da instituição e rege-se por legislação e normativos aplicáveis a esta resposta social, quando em vigor. Assim esta resposta social rege-se pelo estipulado em:
  - a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – revisão dos Estatutos das Instituições particulares de Solidariedade Social mediante a alteração e revisão do Decreto-lei n.º 119/8, de 25 de fevereiro, posteriormente alterado pela Lei nº 76/2015, de 28 de julho;
  - b) Portaria n.º 218-D/2019 – que regula o Regime Jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social - procede à 2.<sup>a</sup> alteração à Portaria n.º 196/A, de 1 de julho e Anexo, da qual faz parte integrante e que altera e ou clarifica:
    - O regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, publicado em anexo à Portaria n.º 196 A/2015, de 1 de julho e aplicam-se aos utentes abrangidos por acordo de cooperação celebrado entre as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou equiparadas e o Instituto de Segurança Social, IP. Prevê a admissibilidade da consideração de 50% do montante da Prestação Social para Inclusão recebido pelo utente, enquanto rendimento do agregado familiar, em todas as respostas sociais, com exceção das que tenham natureza residencial/internamento (não se incluem as Residências Autónomas);
    - Clarifica as competências do ISS,P em matéria de acompanhamento técnico e de fiscalização e em matéria de incumprimento das cláusulas contantes dos acordos de cooperação;
    - Adequa os termos da revisão dos acordos de cooperação e gestão às regras e critérios definidos no compromisso de cooperação 2019-2020, quando a mesma se deve à variação do número de utentes;

- c) Decreto-Lei n.º 120/2015 de 30 de junho – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
- d) O Compromisso de Cooperação para o biénio 2019-2020 – visa prosseguir e reforçar a cooperação entre o Estado e as Instituições Sociais, aprofundando e concretizando as bases gerais do regime jurídico da economia social e as bases do sistema dessegurança social, renovando os princípios do Pacto para a Cooperação e Solidariedade;
- e) Circular n.º 10, de 23/12/2014 – Implicação da variação de frequências dos utentes nas participações da segurança Social;
- f) O Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março que vem revogar o anterior Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- g) Portaria n.º 100/2017 de 7 de março - aprova o PROCOP - programa de celebração e alargamento dos acordos de cooperação para o desenvolvimento das respostas sociais;
- h) Decreto-Lei n.º 165 A/2013, de 23 de dezembro e Portaria n.º 3/2014, de 5 de fevereiro - criação e regulamentação do Fundo de Reestruturação do setor Solidário (FRSS);
- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- j) Declaração Universal dos Direitos do Homem – regulamenta o direito individual à liberdade e mobilidade;
- k) Constituição da República Portuguesa;
- l) Código Civil;
- m) Lei n.º 58/2019 de 8 de agosto – Assegura a execução na ordem jurídica nacional do regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
- n) Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro – Livro de reclamações;
- o) Decreto-Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro – regulamenta a Lei do Voluntariado<sup>1</sup>;
- p) Guião da DGAS de dezembro de 1996 – Condições de localização, instalação e funcionamento do Centro de Dia
- q) Protocolo de Cooperação em vigor;

### **NORMA 3.ª**

#### **SEDE E ÂMBITO GEOGRÁFICO**

1. O CSPL tem a sua sede em Avenida da Igreja, n.º 14, r/c Seixal, 2530-254 Lourinhã, pertencente à União de Freguesias de Lourinhã e Atalaia,
2. O CSPL tem como âmbito geográfico de ação a freguesia da Lourinhã, podendo intervir em zonas limítrofes no âmbito geográfico das instituições vizinhas. Tem como ação prioritária, embora não exclusiva, o território da Paróquia da Lourinhã.

### **NORMA 4.ª**

#### **PRINCIPIOS INSTITUCIONAIS**

1. O CSPL prossegue o bem público eclesial na sua área de intervenção, de acordo com as normas da Igreja Católica, e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação e a integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho, de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres.
2. O CSPL, na persecução dos seus fins, deverá orientar a sua ação socio caritativa à luz da Doutrina Social da Igreja, entre outras nomeadas nos estatutos, com destaque, nomeadamente:

<sup>1</sup> Está prevista uma alteração da regulamentação desta Lei entre final de 2019 e 2020;

- a) A natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O espírito de convivência e de solidariedade social, tendente à valorização integral dos indivíduos;
- c) A prioridade à proteção das pessoas mais pobres e desfavorecidas ou atingidas por calamidades, através da criação e manutenção de estruturas de apoio às famílias ou a determinados setores da população, como os idosos, jovens e crianças;
- d) A resposta possível a todas as formas de pobreza, exercendo assim a sua finalidade socio caritativa;
- e) Os benefícios da cooperação com fins de ocupação da promoção, assistência e melhoria da vida das populações;
- f) A participação na ação social de toda a comunidade paroquial.

#### **NORMA 5.ª**

##### **FINS E ATIVIDADES PRINCIPAIS**

1. Os fins e objetivos do CSPL concretizam-se mediante a concessão de bens, a prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidade, ao nível de vários domínios designados nos Estatutos, entre os quais se destacam:

- a) Apoio às pessoas idosas
- b) Apoio à família;
- c) Apoio à integração social e comunitária;
- d) Proteção social dos cidadãos em situação de doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
- e) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados preventivos e assistência medicamentosa;
- f) Outros serviços que garantam a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

2. O CSPL pode ainda exercer, de modo secundário, outras atividades instrumentais de fins não lucrativos, na medida em que a prática o aconselhe e os meios disponíveis o permitam e desde que obtida a licença do Ordinário Diocesano.

## **CAPITULO II**

### **SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO - DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA 6.ª**

##### **CONCEITO**

O centro de dia (cd) é uma resposta social desenvolvida em equipamento, que consiste na prestação de um conjunto de serviços a pessoas idosas e/ou dependentes, que por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, por si só, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária. Estes serviços prestados contribuem para a manutenção destas pessoas no seu meio sociofamiliar.

#### **NORMA 7.ª**

##### **OBJETIVOS**

1. Tem como objetivos gerais:

- a) A prestação de serviços que satisfaçam necessidades básicas;
- b) A prestação de apoio técnico individual e personalizado em função das necessidades específicas individuais;
- c) O fomento das relações interpessoais entre os idosos e pessoas com dependência e com outros grupos etários, a fim de evitar o isolamento.

2. Tem como objetivos específicos:

- a) Prestar cuidados individualizados e personalizados, adequados às necessidades biopsicossociais das pessoas idosas e ou dependentes, mais à frente designados por serviços indispensáveis e outros serviços;
- b) Promover a dignidade da pessoa, do respeito pela história, cultura, espiritualidade e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- c) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- d) Promover a continuidade e/ou desenvolver oportunidades para garantir ao utente o acesso à saúde, participação enquanto cidadão e promover os seus direitos e deveres, bem como a sua segurança e bem-estar;
- e) Promover o desenvolvimento/estimulação da memória desenvolvendo o conhecimento através do acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- f) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- g) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva;
- i) Promover a interação com ambientes estimulantes, promovendo as capacidades, a quebra da rotina e a manutenção do gosto pela vida;
- j) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social através do desenvolvimento de relações com a comunidade e na comunidade;
- k) Proporcionar um ambiente inclusivo que fomente relações interpessoais e intergeracionais;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Promover o envolvimento, bom relacionamento e competências da família.

#### **NORMA 8.ª**

##### **DESTINATÁRIOS**

São destinatários do centro de dia, os indivíduos idosos a partir dos 65 anos e/ou em situação de incapacidade, residentes na freguesia da Lourinhã, com enquadramento geográfico na área de intervenção definida de acordo com o limite geográfico estabelecido nos Estatutos da Instituição, que necessitem de serviços com enquadramento na Norma 9.ª do presente RI, que está de acordo com as orientações técnicas em vigor.

#### **NORMA 9.ª**

##### **CUIDADOS E SERVIÇOS EM CENTRO DE DIA**

1. O centro de dia deve garantir as condições de funcionamento para a prestação de um conjunto de cuidados e serviços calculados em função do rendimento *per capita* do agregado familiar do utente/cliente. Assim, em função das suas necessidades, devem poder ser assegurados os seguintes serviços:



**1.1. Serviços mínimos indispensáveis:**

- a) Alimentação (pequeno-almoço, o almoço e o lanche);
- b) Cuidados de higiene e conforto pessoal (periodicidade máxima de 1x/dia);
- c) Animação/Desenvolvimento Pessoal;
- d) Lavagem e tratamento de roupa resultante da higiene pessoal do utente/cliente.

**1.2. Serviços complementares:**

- a) Apoio Social;
- b) Transporte (domicílio, instituição, domicílio);
- c) Complemento de jantar/domicílio (reforço de sopa, pão ou fruta);
- d) Pequenas refeições intercalares às principais, por referência médica;
- e) Assistência medicamentosa (por profissionais não especializados) de acordo com a prescrição médica;
- f) Outros cuidados básicos de saúde, não especializados;
- g) (In) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para prestação de cuidados;

**NORMA 10.<sup>a</sup>****OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS**

1. Podem ainda ser assegurados **outros serviços adicionais** não previstos na legislação em vigor, que não se constituem objeto de comparticipação financeira pelo ISS,IP e como tal não incluídos no cálculo da comparticipação familiar mensal, que implicam custos devidos ao utente/cliente quando deles usufruam.

2. Constituem-se como resposta a outras necessidades, interesses e expetativas dos utentes/clientes, desenvolvendo meios que garantam a sua satisfação e são:

- a) Levante e higiene matinal semanal no domicílio, previamente ao transporte do utente para o centro;
- b) Serviço de higiene pessoal mais que 1x/ao dia;
- c) Solicitação e/ou levantamento de medicação mensal;
- d) Transporte/acompanhamento a serviços na comunidade;
- e) Realização/aquisição de bens e serviços por colaborador, que implique a deslocação de transporte institucional e o tempo com a realização do serviço;
- f) Custos adicionais com atividades de animação/desenvolvimento pessoal;
- g) Fornecimento de materiais de incontinência e de apoio à funcionalidade e à autonomia do utente/cliente.

3. São igualmente considerados extra comparticipação familiar mensal, outros serviços protocolados com a Instituição, prestados por empresas e entidades na comunidade, que se caracterizam por atribuírem vantagens no preço por serviço aos utentes que dele usufruam.

- a) Serviços de terapia/reabilitação/massagens;
- b) Serviços de enfermagem no caso em que o utente não seja isento de taxas moderadoras;
- c) Serviços de cabeleireiro/barbeiro;
- d) Serviços de calista / pédicure / manicura;
- e) Serviços de depilação; embelezamento ou limpeza de pele.

4. Deve a instituição prestadora destes serviços ter afixado um preçário com referência aos mesmos, definido e validado anualmente pela Direção. Deles os utentes deverão também ter prévio conhecimento, sendo a sua utilização e consumo da decisão e responsabilidade deste, apenas prestados mediante disponibilidade dos serviços.

**NORMA 11.<sup>a</sup>****HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO**

1. O período normal de funcionamento do centro de dia é de 5 dias úteis, das 9h00 às 18h00.

2. O centro de dia encerra os seus serviços aos fins-de semana e feriados e nas tardes do dia 24 e 31 de Dezembro de cada ano, sendo nestes dois dias, o período de funcionamento para serviço de limpezas gerais dos espaços do centro de dia, pelo que os utentes/clientes não virão à Instituição, no entanto é-lhes assegurado, com distribuição no domicílio, o almoço e reforço de sopa para o jantar.

3. Em situação de atividades de animação internas ou externas, o horário normal de encerramento dos serviços pode ser, excecional e pontualmente, prolongado em função da atividade a decorrer.
4. O atendimento de secretaria é das 9h00 às 17h00, c/ encerramento entre as 13h00 e as 14h00.
5. O atendimento pelo Diretor Técnico da Instituição (à frente abreviado por DT) ocorre dentro do horário de serviço, mediante marcação prévia, junto da secretaria da instituição ou por contato telefónico.

#### **NORMA 12.<sup>a</sup>**

#### **LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E INSTALAÇÕES**

1. A resposta de centro de dia é desenvolvida num espaço adaptado/remodelado, sito no rés-do-chão do edifício da Igreja do Seixal, na Avenida da Igreja, n.º14, R/C, Seixal 2530-254 Lourinhã e está de acordo com os normativos e legislação em vigor.
2. O Centro de dia tem as seguintes áreas/sectores de serviço:
  - a) Espaço de receção/secrretaria;
  - b) Gabinetes técnicos e serviço administrativo;
  - c) Área técnica e administrativa;
  - d) Espaço de serviços/internato:
    - zona de banhos e wc para utentes;
    - zona de lavandaria e zona de rouparia;
    - zona de apoio aos cuidados básicos informais e técnicos de apoio à saúde;
  - e) Sala de estar dos utentes/clientes;
  - f) Espaço de atividades/lazer;
  - g) Espaço de refeitório;
  - h) Espaço de cozinha/copa e dispensas/economato;
  - i) Zonas exteriores – espaços de rua para lazer e convívio;
  - j) Zona de cacifos de utentes/clientes;
  - k) Sala de pessoal/zona de cacifos;
  - l) Casas de banho de apoio ao pessoal interno e externo ao serviço;
  - m) Quarto para situações específicas de repouso ou observação.

## **CAPITULO III**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO/ACOLHIMENTO**

#### **NORMA 13.<sup>a</sup>**

##### **DAS CONDIÇÕES INICIAIS DE ACESSO À RESPOSTA SOCIAL**

1. São condições iniciais de acesso do candidato na resposta social, as seguintes:
  - a) Haver capacidade da Instituição em dar resposta, de acordo com o limite máximo de utentes/clientes da resposta social, definido em Sede de Acordo de Cooperação<sup>2</sup>;
  - b) Haver, da parte do candidato, necessidade explícita e manifesta do recurso aos serviços, manifestando uma vontade própria, livre e esclarecida;
  - c) Existência de capacidade de resposta por parte da Instituição, face às necessidades e expetativas do candidato;
  - d) Ter 65 ou mais anos e em caso de idade inferior, que tenha conferida uma incapacidade por entidade competente, salvo casos urgentes a considerar individualmente;
  - e) Em caso de dependência de terceiros, deve garantir a existência de uma rede informal de apoio e/ou Pessoa Significativa. Quando inexistente (s), deve o candidato estar ou ser referenciado para ERPI como condição de acesso;
  - f) Não manifestar notória e agravada perturbação mental ou distúrbios psíquicos que possam vir a colocar em risco a integridade física e moral dos intervenientes da resposta social;
  - g) Não ter valores em dívida por serviços que já lhe possam ter sido prestados pela Instituição ou não ter sido cessado a prestação de serviços de apoio social por incumprimento gravoso das regras emanadas em RI;
  - h) Não estar a ser apoiado por outra Instituição, salvo se em situação de necessidade de complementaridade de serviços, quando se justifique pela urgência de intervenção;
  - i) Ser residente da freguesia da Lourinhã e localidades limítrofes.
2. Pese embora não configurar como critério de admissão e/ou exclusão, a Instituição poderá solicitar uma declaração médica a apresentar durante ou após o período da admissão, no sentido de acautelar o período de transmissão de doenças transmissíveis e/ou necessidade de garantir que determinada doença do fórum mental, quando aplicável, possa estar compensada, para que não se coloque em risco o normal funcionamento da resposta social.

#### **NORMA 14<sup>a</sup>**

##### **DA INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o candidato deverá efetuar o preenchimento de uma Ficha de Identificação – FICHA A – que constitui parte integrante do processo individual do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas mediante a entrega de cópias, autorizadas para os devidos efeitos, dos seguintes documentos probatórios:
  - a) Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;
  - b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente, quando solicitado;
  - f) Comprovativos dos rendimentos e despesas legíveis<sup>3</sup> do agregado familiar do candidato.
2. Outras situações a considerar nesta fase do processo de Inscrição/candidatura:
  - a) Quando o candidato recuse colaborar em conformidade, na instrução da sua inscrição, a instituição reserva-se o direito de não o submeter para a fase seguinte do processo;
  - b) A falta ou a não entrega voluntária dos documentos probatórios para avaliação socioeconómica do agregado familiar para aferição do montante de comparticipação mensal pode determinar a fixação de um montante de comparticipação do valor do custo médio real por utente/mês, da resposta social;
  - c) Enquanto o processo de entrega de todos os documentos não tiver finalizado, a inscrição deverá ser considerada como pendente e ser acordado com o candidato um novo prazo de entrega dos documentos;

<sup>2</sup> Nos casos de existência de vaga, o candidato deve integrar a Lista de Espera para admissão

<sup>3</sup> Em conformidade com a portaria n.º 218-D/2019 que se anexa à portaria 196-A/2015 de 1 de Julho e da qual faz parte integrante.

- d) Caso seja devidamente instruído o processo de inscrição pelo candidato, deve-se seguir para entrevista de seleção/avaliação para admissão ou, no caso de inexistência de vagas, o processo de inscrição deve ser encaminhado para lista de espera, sendo, neste caso, dado um comprovativo da inscrição ao candidato.

#### **NORMA 15ª**

##### **DA ENTREVISTA INICIAL DE AVALIAÇÃO E SELEÇÃO**

1. A entrevista inicial de avaliação e seleção do candidato será sempre efetuada pelo Diretor Técnico (DT) da resposta social e decorre mediante marcação prévia com o candidato.

2. A ficha A e a ficha de avaliação inicial de requisitos para admissão, bem como os documentos probatórios nesta fase deverão ser entregues no dia da entrevista que decorre nas próprias instalações da resposta social. Nessa entrevista o DT deve:

- a) Verificar a existência de condições iniciais de acesso para admissão;
- b) Proceder à avaliação inicial de requisitos do candidato a fim de se avaliar a natureza do pedido de apoio social e a adequabilidade da resposta social às necessidades avaliadas;
- c) Proceder ao preenchimento dos restantes documentos constituintes do processo individual, nesta fase;
- d) Avaliar a consistência e legibilidade de todos os documentos apresentados e em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
- e) Efetuar uma abordagem inicial ao regulamento interno da resposta social;
- f) Solicitar a assinatura pelo candidato de uma declaração em como autoriza facultar os seus dados pessoais necessários ao processo inicial de inscrição e ao processo de avaliação para admissão;
- g) Comunicar a existência ou não de vagas disponíveis para admissão.

3. O candidato pode ser ou não selecionado para a fase de admissão, dependendo se existe capacidade de resposta bem como se cumpre com as condições de acesso à admissão na resposta social (norma 12.ª). No caso de não seleção para admissão por ausência de capacidade/vaga na resposta social, o candidato é devidamente informado de que poderá integrar uma lista de espera e ficar a aguardar para admissão. Nessa altura, o DT disponibilizará ao candidato, informações acerca de outras alternativas possíveis existentes na comunidade.

4. Do processo de gestão dos candidatos em lista espera para admissão

- a) A gestão de candidatos em espera para admissão é da responsabilidade da Instituição. Aquando existência de vaga, será feita uma avaliação que ditará a priorização na admissão dos candidatos em espera, de acordo com a norma 15.ª do presente regulamento.
- b) O candidato deve renovar anualmente a sua inscrição, pelo que a sua não renovação implicará a respetiva anulação da sua inscrição;
- c) O candidato será informado da sua admissão, utilizando-se para o efeito, um dos seguintes meios:
  - Contato telefónico prévio;
  - Envio de informação via correio eletrónico;
  - Informação escrita transmitida pessoalmente em atendimento para o efeito.

#### **NORMA 16.ª**

##### **DOS CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO NA ADMISSÃO**

1. São prioritários na admissão os utentes/clientes que reúnam um ou mais dos seguintes critérios, sem qualquer ordem de priorização:

- a) Data da inscrição /renovação em vigor de inscrição em caso de integrar Lista de candidatos em espera p/a admissão;
- b) Grau de incapacidade do cliente para satisfazer as suas necessidades básicas e/ou Instrumentais de Vida Diária;
- c) Indisponibilidade, inadequação ou incapacidade de apoio por familiares ou outros cuidadores informais com risco de perda de autonomia do cliente;
- d) Falta de condições habitacionais que coloquem em causa a satisfação das atividades básicas de vida diária;
- e) Fracos recursos económicos que coloquem em causa a dignidade do indivíduo;
- f) Risco de Isolamento social e/ou familiar, com manifestações de solidão, depressão ou abandono;
- g) Situações comprovadas de caráter urgente e prioritário ao nível da intervenção social, encaminhadas por outros organismos públicos ou privados;

- h) Ter cônjuge ou familiar direto a ser apoiado pela instituição, desde que devidamente avaliada a relação e seu proveito em benefício dos próprios;
- i) Ter sido utente/cliente da instituição, desde que não tenha existido fundamentos que o(s) tenha(m) impossibilitado de voltar(em) a frequentar os serviços;
- j) Ser utente/cliente de outra resposta social da instituição com necessidade de transferência de serviços.

### **NORMA 17.<sup>a</sup> DA ADMISSÃO**

1. Como início do processo de admissão do candidato, compete ao DT elaborar um parecer técnico à Direção, efetuado com base nos resultados de uma avaliação diagnóstica inicial do candidato, pontuação e ponderação face à avaliação inicial de requisitos para admissão, se aplicável e da proposta de participação familiar para que a mesma, na qualidade de órgão competente possa decidir a admissão do candidato/utente, que determinará a aprovação da proposta de admissão apresentada ou deferirá pela sua alteração ou indeferimento.

2. Após decisão da admissão do candidato e de conhecida a sua aceitação, proceder-se-á à abertura de um processo individual do utente (norma 18.<sup>o</sup>), que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição/contratação, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

3. Poderão ser efetuadas admissões com carácter temporário sempre que se justifique, estabelecendo-se acordo quanto ao prazo de permanência da mesma.

4. A admissão deve ser feita com carácter experimental, como forma de atestar a integração do utente, período que corresponde ao programa de acolhimento inicial (norma 17.<sup>a</sup>). Este período corresponde ao 1.<sup>o</sup> mês após a admissão, onde se avalia a integração do utente mediante emissão de parecer técnico/relatório do acolhimento, pelo DT, podendo, nesta fase, interromper-se a prestação dos serviços por inadaptação do utente aos serviços e funcionamento institucional.

5. Em situações de emergência social, a admissão poderá ser efetuada de imediato, tendo o processo, numa fase posterior, a tramitação idêntica às restantes situações.

### **NORMA 18.<sup>a</sup> DO ACOLHIMENTO INICIAL**

O processo de acolhimento do utente/cliente corresponde ao período inicial de 30 dias e será iniciado através da definição do programa de acolhimento inicial. Ao dia do acolhimento correspondem as seguintes ações/atividades:

- a) Receção do utente e familiar/significativo, com apresentação das equipas prestadoras dos cuidados e serviços, dos espaços institucionais a utilizar pelo utente; dos horários dos serviços a prestar e das regras gerais de funcionamento mediante assinatura (s) de declaração de conhecimento do regulamento Interno;
- b) Assinatura do contrato de prestação de serviços<sup>4</sup> pelas partes outorgantes, bem como de declarações de autorização e de conhecimento, bem como de consentimentos informados obrigatórios no ato da admissão;
- c) Solicitar o pagamento do seguro de acidentes pessoais, salvo situações em que o candidato informe e comprove possuir um seguro idêntico ou declare não pretender dele usufruir;
- d) Rever com o utente e familiar (es) o plano Individual de cuidados (PIC) e proceder à sua assinatura,
- e) Indicar, quando não tenha ainda sido facultada no período antecedente à admissão, a informação de eventuais prescrições médicas e guia medicamentosa, dietas alimentares e/ou outros cuidados de saúde, emitida ao utente/cliente pelo seu médico;
- f) Informar sobre o plano de atividades anual em vigor com a indicação de que pode estar sujeito a alterações;
- g) Elaboração, após 30 dias úteis a contar da sua admissão, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente/cliente. Se, no decorrer do acolhimento existirem ocorrências que possam por em causa a sua adaptação aos serviços, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que podem vir a conduzir a um processo de inadaptação,

<sup>4</sup> Em situações de emergência social, o contrato de prestação de serviços pode ser assinado numa fase posterior à admissão, até ao limite dos 5 dias úteis a contar da data de admissão.

estabelecendo-se, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, a Instituição pode rescindir o contrato de prestação de serviços com justa causa.

### **NORMA 19.<sup>a</sup>**

#### **DO PROCESSO INDIVIDUAL**

1. O DT procede à abertura de um processo individual do utente/cliente do qual constará informação de caráter confidencial. Este subdivide-se em dois processos complementares:

- a) Processo Social, da responsabilidade de gestão pelo DT da resposta social;
- b) Processo de Animação/Desenvolvimento Individual, da responsabilidade de gestão do Animador Sociocultural.

2. Do processo individual consta:

- a) Dados de Identificação e contato do cliente e data de início da prestação dos serviços;
- b) Identificação e contato do familiar ou Pessoa Significativa ou do Representante Legal, quando exista;
- c) Composição do agregado familiar e dos restantes familiares em linha direta e de outros cuidadores informais quando existam;
- d) Contatos em caso de urgência;
- e) Cópias de documentos pessoais probatórios disponibilizados para os devidos efeitos, mediante autorização prévia formalizada pelos titulares dos documentos;
- f) Escolaridade/Formação Profissional do utente;
- g) Ocupação Profissional anterior do utente;
- h) Ficha de inscrição/admissão;
- i) Ficha de identificação das necessidades e requisitos;
- j) Identificação da situação social/diagnóstica;
- k) Identificação do profissional de referência;
- l) Programa e relatório do Acolhimento Inicial
- m) Plano de Desenvolvimento Individual (PDI):
  - Definição da programação de cuidados e serviços com a participação do utente/cliente e pessoa significativa quando nomeada no contrato;
  - Natureza periodicidade dos cuidados a prestar e identificação dos prestadores de cuidados;
  - Registo de avaliação periódica – relatório anual do PDI ou avaliação intercalar;
  - Identificação e contato do médico assistente;
  - Informação da condição de saúde do utente/cliente mediante apresentação obrigatória de relatório e atestado clínico com indicação terapêutica<sup>5</sup>;
  - Registos de alteração de serviços, ocorrências e situações anómalas;
- n) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- o) Documento de cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

3. O processo individual encontra-se identificado e numerado e deve ser permanentemente atualizado. Está estar arquivado nas instalações do centro de dia, em armário fechado.

4. De acordo com a Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGDP), emanados os procedimentos internos para o cumprimento da legislação de base do referido Regulamento Europeu, é respeitada a confidencialidade dos dados pessoais constantes no processo individual do utente/cliente.

5. Pode o utente/cliente ter acesso ao seu processo individual, no entanto não é facultado cópia da informação aí constante. Nessa situação, o DT deve efetuar um relatório ou informação social para os devidos efeitos.

<sup>5</sup> Não existe processo de saúde por não existir médico ou enfermeiro no quadro de pessoal.

## CAPITULO IV

### DA SUSTENTABILIDADE, DA COOPERAÇÃO E DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

#### NORMA 20.<sup>a</sup>

##### FINANCIAMENTO E SUSTENTABILIDADE DA RESPOSTA SOCIAL

O Custo Médio Real utente/mês é suportado de forma interdependente e equitativa:

- a) Pelo Estado Português mediante Acordos de Cooperação no âmbito do compromisso de cooperação para o setor social e solidário.
- b) Pela própria Instituição, nas receitas provenientes das comparticipações familiares e da implementação de estratégias de sustentabilidade organizacional.

#### NORMA 21.<sup>a</sup>

##### COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

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

2. Aos utentes abrangidos por acordo de cooperação, são aplicadas as regras de participação familiar previstas na legislação vigor. A participação familiar nas vagas não cobertas em acordo de cooperação é de livre fixação, com um limite máximo igual ao valor do custo médio real do utente, verificado para o respetivo equipamento ou serviço.

3. A participação familiar mensal devida aos utentes abrangidos por acordo de cooperação pela utilização dos serviços de Centro de Dia, é determinada em função da seguinte TABELA DE CALCULO DE PARTICIPAÇÃO FAMILIAR:

SERVIÇOS INCLUIDOS NA PARTICIPAÇÃO MENSAL		% sobre o rendimento <i>per capita</i> do AF
Serviços indispensáveis	Alimentação/refeições principais (pequeno-almoço, almoço e o lanche); Cuidados de higiene e conforto pessoal (periodicidade máxima de 1x/dia); Lavagem e tratamento de roupa resultante da higiene pessoal do utente; Animação sociocultural;	45%
Serviços complementares	Transporte domicílio/instituição/domicílio; Apoio Social; Complemento de jantar/domicílio (reforço de sopa);	50%
	Pequenas refeições intercalares às principais, por referência médica; Assistência medicamentosa <sup>6</sup> de acordo com a prescrição médica; Outros cuidados básicos de saúde, não especializados; (In) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais;	60%

<sup>6</sup> A instituição não carece nos seus quadros clínicos de médico e enfermeiro, pelo que, em casos de comprovada incapacidade do utente para proceder à auto preparação e/ou à auto administração da sua medicação, bem como aquando inexistência ou incapacidade dos cuidadores informais, a assistência medicamentosa é prestada pelas ajudantes de ação direta, com funções de apoio à saúde, mediante prescrição clínica atualizada e sob supervisão pela DT.



- a) Considerando o rendimento *per capita* do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o mesmo, para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social de centro de dia, de acordo com os serviços prestados, é de 60%, pelo que nunca poderá exceder este valor percentual;
- b) A percentagem a aplicar corresponde a um intervalo de percentagens mínimas e máximas, variáveis entre 45% a 60% cabendo à instituição definir quais os serviços aqui incluídos, conforme tabela apresentada;
- c) Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma será devidamente formalizada e afixada em local visível, sendo dado, num prazo a definir, conhecimento aos utentes/clientes e familiares da referida alteração.

#### 4. Montante máximo de comparticipação familiar

- a) O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivas verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utente que frequentam a resposta social nesse ano;
- b) A comparticipação familiar máxima do utente, abrangido, ou não pelo acordo de cooperação, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social;
- c) A falta de entrega dos documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;
- d) Sempre que haja infundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição pode convencionar um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima;
- e) O cálculo para apuramento do montante de rendimento *per capita* mensal do agregado familiar, é efetuado pelo DT e apresentado para deliberação à Direção;

#### 5. Redução, suspensão ou dispensa da comparticipação familiar

- a) A Direção pode suspender ou dispensar o pagamento da comparticipação familiar mensal, sempre que, através da análise socioeconómica do agregado familiar, se justificar;
- b) Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação mensal quando o período de ausência exceda 15 dias consecutivos, apenas nas situações comprovadas de internamento/hospitalização, convalescença e/ou apoio familiar;
- c) Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social, no mesmo estabelecimento de apoio social, por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, não haverá lugar a redução na comparticipação familiar mensal.

#### 6. Revisão da comparticipação familiar

As comparticipações familiares são, em regra, objeto de revisão anual a efetuar no início do ano letivo ou no início do ano civil, ou noutra altura, por alteração das circunstâncias que estiveram na base da sua definição, designadamente no que respeita à alteração de rendimentos, despesas e/ou serviços.

### **NORMA 22.<sup>a</sup>** **AGREGADO FAMILIAR**

1. Para além do utente 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;
- 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.



2. Para efeitos de composição do agregado familiar, são excluídas as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tem um vínculo contratual (por ex: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. Considera-se que 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 caráter temporário.

### **NORMA 23.<sup>a</sup>**

#### **RENDIMENTOS E DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR**

1. Para efeitos da determinação do montante dos Rendimentos do agregado familiar (RAF), de acordo com as alterações introduzidas no ponto 4 da Portaria 218-D/2019, consideram-se os seguintes rendimentos anualizados:

- 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) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) Das prestações sociais – Todas as prestações sociais são consideradas rendimentos do agregado familiar, com exceção das pensões sociais atribuídas por encargos familiares e por deficiência bem como se considera, a partir de 1 de Julho/2019, rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, apenas 50% do valor da pensão social para a inclusão (PSI) recebida pelo do utente;
- e) As Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais – Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do Código do IRS, designadamente as 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% valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do 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;
- g) De capitais – Consideram-se os 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 mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

2. Para efeitos da determinação do montante das despesas fixas do agregado familiar, consideram-se, para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, as seguintes:

- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

- 2.1. Para além das despesas anteriormente definidas, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo da comparticipação pela frequência de outra resposta social;
- 2.2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 3 da presente norma é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao RMMG. Nos casos em que essa soma seja inferior, é considerado o valor real da despesa.

#### **NORMA 24.ª**

#### **PROCESSO DE CÁLCULO DO MONTANTE DO RENDIMENTO *PERCAPITA* MENSAL**

Em conformidade com a Portaria n.º 2018-D/2019, de 15 de julho, anexa à Portaria n.º196/A de 2015 de 1 de julho e da qual faz parte integrante, do processo de Comparticipação Familiar devida pela utilização de serviços e equipamentos sociais, pelo utente/cliente abrangido por acordo de cooperação, considera-se o seguinte:

1. Processo de cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar (AF):

A forma de apuramento da capacidade económica do AF, para efeitos de comparticipação por serviços prestados, é realizada através do cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC), de acordo com a seguinte fórmula:

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

RC = *Rendimento per capita*

RAF = *Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)*

D = *Despesas mensais fixas*

N = *Número de elementos do agregado familiar*

2. Para efeitos de determinação do montante do rendimento do Agregado familiar (RAF), é necessário efetuar prova dos rendimentos do agregado familiar do candidato à resposta social.

Assim:

- a) A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração do IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação económica do agregado;
  - b) A falta de entrega dos documentos probatórios no prazo concedido para o efeito ou sempre que haja infundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, determina a fixação de um montante máximo de comparticipação até ao limite do CMR da resposta social.
3. Para efeitos de determinação do montante das despesas do agregado familiar, é necessário efetuar a respetiva prova mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

## **CAPITULO V**

### **DO PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA 25.<sup>a</sup>**

##### **DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO**

O pagamento da comparticipação mensal, tal como despesas com consumos e serviços realizados e naquela não incorporados, é efetuado de acordo com as seguintes orientações:

- a) No mês correspondente à admissão, o pagamento deverá ser efetuado no ato da mesma, com respeito ao mês corrente e é reversível ao dia da admissão;
- b) Nos meses que se seguem, o pagamento deverá ser efetuado até ao dia 20 do mês a que respeita (mês corrente). Nos casos em que o dia referido não corresponder a um dia útil, passará a vigorar o dia útil seguinte;
- c) Os custos adicionais com despesas com consumos ou serviços extra comparticipação devem ser pagos no ato da sua prestação ou previamente como é o caso de custos com atividades de animação. Em situações excecionais, poderão estas despesas adicionais serem pagas no ato de pagamento da comparticipação mensal;
- d) O pagamento, deve ser feito pelo utente/cliente e/ou pessoa significativa (quando exista), na secretaria do equipamento do centro de dia ou por transferência bancária, sendo facultado o NIB para o efeito. Aquando o pagamento é imediatamente entregue um recibo provisório. O comprovativo/recibo é entregue no final do mês, e dele deve constar o valor da comparticipação familiar bem como os custos com serviços extras, adicionais à comparticipação mensal, quando prestados.

#### **NORMA 26.<sup>a</sup>**

##### **DAS CONDIÇÕES ESPECIAIS DE PAGAMENTO**

###### **1. Das condições de atraso no pagamento pelo utente:**

- a) O atraso no pagamento por mais 10 dias a contar da data limite para o efeito, poderá implicar uma compensação de 10% do montante da comparticipação mensal em dívida a ser decidido pela Direção;
- b) O atraso no pagamento de 60 dias (2 meses), após uma análise individual do caso, poderá implicar, após notificação para o efeito, a suspensão provisória do utente até que regularize as suas mensalidades. Se verificada a continuidade do incumprimento, dar-se-á lugar à cessação do contrato, caso assim seja deliberado pela Direção.

###### **2. Das situações de pagamento em caso de cessação voluntária ou involuntária dos serviços, pelo utente/cliente:**

- a) No mês da cessação dos serviços pelo utente/cliente, sempre que o mesmo não tenha ainda efetuado o pagamento da sua comparticipação mensal, deve este efetuar o respetivo pagamento, da seguinte forma:
  - se o utente/cliente cessar os serviços, voluntária ou involuntariamente, até ao dia 15 do mês da cessação, haverá lugar a uma redução da 25% da comparticipação mensal;
  - se o utente/cliente cessar os serviços, voluntária ou involuntariamente, depois do dia 15 do mês da cessação, não haverá lugar a redução da comparticipação mensal do pagamento da sua comparticipação, sendo devido o pagamento total da sua mensalidade.
- b) No mês da cessação dos serviços pelo utente/cliente, voluntária ou involuntária, sempre que o mesmo tenha já efetuado o pagamento da sua comparticipação familiar mensal, não haverá lugar a restituição do valor pago.

###### **3. Das condições de pagamento em caso de ausência temporária do utente/cliente com interrupção dos serviços:**

- a) A ausência temporária com interrupção dos serviços pelo utente, desde que por mais de 15 dias consecutivos, não interpolados, implica uma redução no pagamento da comparticipação familiar cujas condições se encontram referidas no ponto 3 da norma 20.<sup>a</sup> do presente regulamento;
- b) No período de ausência do utente/cliente, por motivos imputados ao próprio, a sua vaga dentro do acordo de cooperação, está assegurada até ao período máximo de 90 dias;

- c) Após 90 dias de ausência temporária, o utente/cliente transita para vaga fora do acordo de cooperação, quando exista capacidade. Esta condição implica uma revisão da comparticipação mensal face ao custo médio real em vigor da resposta social, após uma avaliação cuidada do rendimento *per capita* do seu agregado familiar. Nesta altura o utente é notificado desta condição e poderá decidir pelo cancelamento da sua frequência mediante a cessação do contrato de prestação de serviços, deixando de ficar obrigado a qualquer comparticipação. Caso contrário, continuará a ter que proceder ao pagamento mensal dos serviços, salvo se a Instituição entender cessar o contrato.

#### 4. Das situações extraordinárias de pagamento

Compete unicamente à Direção deliberar sobre todas as condições extraordinárias de pagamento da comparticipação familiar mensal devida pelo utente.

## **CAPITULO VI**

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

#### **NORMA 27.<sup>a</sup>**

##### **CELEBRAÇÃO DO CONTRATO**

São condições de celebração do contrato de prestação de serviços, as seguintes:

- a) É celebrado, por escrito o contrato de prestação de serviços com o utente/cliente e, quando exista, com a pessoa significativa, de onde constem os direitos e obrigações das partes outorgantes;
- b) Do contrato é entregue um exemplar ao utente/cliente e arquivado outro no respetivo processo individual;
- c) Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### **NORMA 28.<sup>a</sup>**

##### **CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO DO CONTRATO**

Consideram-se condições de alteração ao contrato de prestação de serviços, as seguintes:

- a) A integração noutra resposta social da Instituição, devendo ser celebrado novo contrato;
- b) Sempre que existir alteração comprovada nos rendimentos e/ou despesas do agregado familiar, alteração de serviços e do custo utente mês, devendo ser celebrada uma adenda ao contrato de prestação de serviços inicial.

#### **NORMA 29.<sup>a</sup>**

##### **CESSAÇÃO POR MUTUO ACORDO**

O presente contrato pode cessar por mútuo acordo das partes, produzindo efeito, salvo expresse indicação de qualquer outra data, a partir do dia da sua assinatura, podendo a cessação ocorrer nas situações seguintes:

- a) Por caducidade:
  - Quando se verifique impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social em referência;
  - Com a dissolução da Instituição Particular de Solidariedade Social ou com alteração do seu propósito estatutário para fins incompatíveis com a prestação do serviço de Centro de Dia.
- b) Por revogação:

Quando as partes revogam o contrato de prestação de serviços e quando nisso expressamente acordem, deve este acordo de revogação revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos.

#### **NORMA 30.<sup>a</sup>**

##### **JUSTA CAUSA PARA SUSPENSÃO OU RESCISÃO**

##### **1. Pelo Centro Social Paroquial da Lourinhã**

1.1. O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso ou rescindido pela Entidade prestadora de serviços, nas seguintes situações:

- a) Inadaptação/insatisfação do utente aos serviços;
- b) Inadequação dos serviços às necessidades;
- c) Impossibilidade de prestação dos serviços por alteração de residência do utente;
- d) Incumprimento pelo utente das normas e regras estabelecidas no Regulamento Interno, no Contrato de prestação de serviços e, quando exista, uma ou mais declarações de compromisso de honra, pelo utente no âmbito do seu compromisso de não continuidade em caso de incumprimento prévio das normas regulamentadas e por si assinado;
- e) Falsas declarações;
- f) Lesão de interesses patrimoniais da Instituição;
- g) Injúrias e falsos testemunhos/difamação da Instituição;
- h) Quando o agravamento das condições físicas e psíquicas do utente/cliente implicarem a sua saída para estruturas mais adequadas à sua situação;

- i) Quando, o comportamento do utente em contexto institucional, pela sua gravidade e/ou quando perturbe repetitivamente ou pontualmente o normal e regular funcionamento da Instituição, torne necessário o recurso a medidas de salvaguarda da segurança, idoneidade, integridade e respeito pelos restantes intervenientes, o mesmo ou é transferido para uma outra resposta institucional disponível na instituição ou é mesmo cessado o contrato de prestação dos serviços pela Instituição.

1.2. A Direção fará uma análise e avaliação da situação, apurando as causas e factos ocorridos. De acordo com o resultado da análise prévia da situação que incorre na justa causa para suspensão ou rescisão do contrato, dependendo do grau de incompatibilidade das diferentes partes, a instituição procede da seguinte forma:

- a) Suspende o contrato no caso das situações menos gravosas;
- b) Rescinde o contrato caso a situação se mantenha ou quando o grau de gravidade o justifique;
- c) Em qualquer dos casos, o conhecimento da decisão ao utente deve ser sempre formalizado por escrito, colocando expresso o motivo que levou à suspensão, cessação ou rescisão do contrato de prestação de serviços. A cessação dos serviços, pelo utente/cliente ou pela Instituição, deverá ser comunicada com um mínimo de 15 dias;
- d) A saída do utente/cliente é a sanção máxima aplicada, cabendo à Direção, pela sua decisão e ordem, à realização do processo de cancelamento dos serviços.

## 2. Pelo utente/cliente

O contrato de prestação de serviços poderá ser por si denunciado sempre que entender, devendo, para tal, informar a Instituição da sua decisão. A forma de denúncia do contrato pode ser através da suspensão ou rescisão, nas seguintes situações:

- j) Inadaptação aos serviços por insatisfação face às expectativas criadas;
- k) Incompatibilidade com outros intervenientes da Instituição;
- l) Inadequação dos serviços prestados face às suas necessidades;
- m) Desrespeito, ou diferenciação racial, religiosa ou sexual por outro interveniente do processo de apoio social
- n) Mudança de residência do utente;
- o) Agravamento da condição de saúde que o impeça de participar.

## 3. Por motivos de força maior, não imputáveis à Instituição nem ao utente

São exemplo de motivo para suspensão ou rescisão dos serviços, as intempéries, situações de calamidade pública ou outros, que venham a surgir, e nesses casos deve a Direção da Instituição proceder à interrupção ou suspensão da prestação dos serviços e até vir a rescindir os serviços objeto de contrato, se lhe for, manifestamente impossível, proceder ao seu cumprimento.

## **CAPITULO VII**

### **DAS REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA 31.<sup>a</sup>**

#### **REGRAS GERAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. No que respeita às condições em caso de alteração ao período e horário de prestação do serviço, onde os outorgantes devem acordar entre si, à instituição, reserva-se o direito de:

- a) Em caso de agravamento do estado de dependência dos utentes, priorizar os mais dependentes para as primeiras horas do período de prestação dos serviços, mesmo que o utente venha a ser admitido numa fase posterior, constituindo-se esta uma razão válida;
- b) Na situação de rentabilização de tempo/custos com distâncias de percurso, pode a instituição reorganizar os serviços, após acordo das partes.

2. Ao utente, reserva-se o direito de propor a alteração dos horários e períodos da prestação do serviço, devendo colocar a fundamentação do seu pedido à consideração/avaliação técnica, acordado entre as partes, desde que exista capacidade de resposta.

3. São exemplos de atos não autorizados ao utente durante o período da prestação do serviço e que violam as regras de convivência, higiene e segurança, a que o utente deverá manifestar total adesão, os seguintes:

- a) Obrigar à prestação de serviços que não tenham sido contratualizados ou que ponham em causa a sua própria segurança ou integridade física e moral;
- b) Exigir a administração de medicamentos sem prescrição médica;
- c) Manifestar comportamentos que impliquem o desrespeito pela integridade física e moral da equipa prestadora de cuidados, tais como atos de agressão, acusação de roubo ou assédio sexual;
- d) Difamar os serviços prestados, colocando em causa a organização e imagem institucional;
- e) Manifestar comportamentos de alcoolismo ou outros consumos aditivos durante a prestação dos serviços;
- f) Manifestar atos de violência física e/ou psicológica ou acusar o(s) colaborador(es) de atos/comportamentos ilícitos sem justa causa;
- g) Colocar em risco a higiene e segurança dos colaboradores, por doença contagiosa;
- h) Negligenciar as regras de utilização de equipamentos e utensílios disponibilizados pela instituição, tais como termos e marmitas de transporte da refeição, ajudas técnicas disponibilizadas, etc.

4. São procedimentos da Instituição no caso de incumprimento pelo utente, das regras de segurança, convivência e higiene aquando a realização dos serviços:

- a) Advertência pelo DT, ao utente com informação aos familiares, podendo exigir um compromisso escrito pelo utente, quando este seja responsável pelos seus atos e não se encontre interditado judicialmente ou que tenha alguma patologia demencial ou cognitiva grave, como garantia da sua intenção de não voltar a incorrer, informando-o das devidas consequências em caso de novo incumprimento;
- b) O DT pode, se avaliar necessário, suspender ou até mesmo cancelar algum serviço ou atividade com o utente, sempre que se observem, por atos conscientes, propositados repetidos por si realizados, ações e comportamentos negligentes e abusivos que afetem a integridade e respeito pelos restantes intervenientes, outros utentes/clientes, voluntários e funcionários;
- c) Em caso de repetidos incumprimentos, deve o DT efetuar uma exposição escrita à Direção, que emitirá uma última advertência, oral ou escrita ao utente, ou, se considerar necessário, poderá suspender ou até cessar os serviços de imediato.

5. Na possibilidade de ocorrência de um óbito na Instituição ou no domicílio, a equipa prestadora de cuidados não deve sair do local enquanto não chegar a família e as Autoridades locais, devendo, em caso de habilitados, efetuar a prestação dos primeiros socorros ao utente no local até chegarem os profissionais de saúde (paramédicos/ bombeiros). É devido, a um dos elementos da equipa, informar de imediato o DT da ocorrência, ou a outro por si nomeado, que, por sua vez, deve entrar em contato imediato com os familiares e/ou pessoa significativa e chamar o INEM que, em caso de necessidade, providenciará a presença das Entidades competentes, nomeadamente o Delegado de Saúde e da GNR<sup>7</sup>, no local.

<sup>7</sup> Guarda Nacional Republicana



6. Não se assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) A vigilância individualizada, com caráter permanente e contínuo do utente no seu domicílio ou em espaço institucional ou no exterior em atividades de animação;
- b) Não se assegura a transferência do utente para a resposta de ERPI;
- c) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares, podendo, no entanto, a instituição apoiar nas diligências de articulação, sempre que se justifique necessário;
- d) Numa situação de queda, deve-se recorrer para efeitos de mobilização do utente, aos bombeiros, não devendo a equipa colocar o utente e a si em situação de risco;
- e) Não se assegura o acompanhamento a consultas, exames, exceto quando não sejam conhecidos familiares ou outros cuidadores informais;
- f) Não se assegura a guarda de objetos pessoais e outros bens materiais e de dinheiro (inexistência de banco interno).

7. A instituição nunca se substituirá às responsabilidades dos familiares do utente.

8. Devem ser respeitadas todas as regras de funcionamento da instituição, constantes no seu regulamento interno bem como nos seus estatutos. São algumas das regras gerais de funcionamento:

- Devem ser respeitados os horários de funcionamento das atividades e serviços;
- Todos os utentes/clientes deverão respeitar os colaboradores da instituição (colaboradores, com vínculo, a contrato, voluntários, estagiários), e serem por estes igualmente respeitados, bem como aos seus colegas e pessoas da comunidade que possam estar presentes no espaço institucional;
- Os voluntários, estagiários entre outros intervenientes, deverão respeitar as orientações internas de funcionamento dos serviços, bem como cumprir com os seus deveres e salvaguardarem os seus direitos em acordo ou contrato escrito, sobrepondo as regras gerais de funcionamento da instituição às suas convicções e ideais;
- Todos devem zelar pela manutenção/conservação dos espaços destinado ao desenvolvimento das atividades/serviços;
- No espaço onde se desenvolvem as atividades diárias, não é permitida a permanência de pessoas estranhas ao serviço sem que tenham sido autorizadas;
- Existem afixados, em lugar visível, normas regras a respeitar por pessoas externas à instituição;
- Aos utentes /clientes é possibilitado a guarda de objetos pessoais em cacifos com uma chave que estará à guarda da instituição, e que terá sempre que ser requisitada e entregue pelo utente/cliente na secretaria, após a sua utilização. A instituição não se responsabiliza por eventuais casos de perda, roubo ou extravio dos pertences arrumados nos cacifos ou fora deles;
- No espaço de receção serão afixados documentos com informação das atividades de animação sociocultural, entre outros documentos oficiais e de funcionamento geral, de caráter obrigatório;
- A todos os intervenientes (utentes, funcionários e voluntários) compete respeitar as regras de convivência, higiene e segurança, sendo expressamente proibido fumar ou estar alcoolizado dentro das instalações;
- Consiste numa regra de funcionamento o registo diário de presenças/faltas do utente, bem como a sua obrigação de comunicar aos serviços administrativos os períodos de ausência temporária ou definitiva, em tempo útil;
- O pagamento mensal obrigatório por serviços prestados consiste numa regra básica de funcionamento desta resposta e deverá ser feito de acordo com o clausulado no presente regulamento;
- Não devem ser impostas ideias ou contrapostos temas como religião, racismo, homossexualidade, entre outros, desde que possam despoletar relacionamentos desrespeitosos e conflituosos;
- Respeitar a individualidade e privacidade de qualquer um dos intervenientes da Instituição;
- Expressamente proibido manifestar comportamentos de violência e maus tratos e proibição de posse de instrumento que possam ser usados contra outros ou de tocar indevidamente o colaborador ou o utente/cliente;
- Utilizar bens que não sejam da sua pertença, sem a devida autorização;
- Consumir, sem autorização, alimentos que não sejam disponibilizados e autorizados pela instituição, bem como transportar indevidamente alimentos para consumo fora da instituição;
- Expor, de forma continuada, os restantes utentes e colaboradores a situações de desconforto por recusa dos cuidados de higiene e/ou por manifestação de comportamentos regulares desadequados que causem indignação;
- Utilizar bens que não sejam da sua pertença, sem a devida autorização;
- O espaço do centro de dia poderá ser usado pontualmente para atividades desenvolvidas por entidades externas, no âmbito de uma parceria ou protocolo, em horário que não afete o regular funcionamento das atividades;



- Na ocorrência de um óbito, deverá chamar-se o INEM e posteriormente solicitar ao DT, ou alguém por si nomeado aquando ausente, para contactar o familiar e/ou pessoa significativa e providenciar a presença do Delegado de Saúde e da GNR, no local.

## NORMA 32.<sup>a</sup> REGRAS ESPECÍFICAS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 1. Da Garantia

#### 1.1 Aos utentes/clientes é assegurado:

- a) Um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais;
- b) A reserva da intimidade da sua vida privada;
- c) A confidencialidade no tratamento dos seus dados pessoais constantes dos processos individuais;
- d) O acesso a contatos urgentes e informações sobre locais de interesse na comunidade, acesso a redes de comunicação móvel e fixa, nem como acesso à internet;
- e) A garantia da Inviolabilidade<sup>8</sup> e o *sigilo* da correspondência e dos outros meios de comunicação privada e dos processos individuais constitucionalmente protegidos.
  - Ninguém pode entrar no domicílio sem o seu consentimento mas pressupõe-se que ao assinar o contrato, o utente consente a entrada no domicílio por parte dos colaboradores para prestação de serviços.
  - O utente não deve sofrer intromissões arbitrárias na sua vida privada ou na sua correspondência, não sofrer ataques à sua honra e reputação<sup>9</sup>, por isso é importante esclarecer as regras de atuação sobre este ponto:
    - Não se pode abrir correspondência sem a autorização expressa do utente.
    - A instituição só estará autorizada à abertura de correspondência após a assinatura do utente no consentimento informado IMP08.IT03.PC02, onde designe o tipo de correspondência que autoriza a abrir e por quem.
    - Se não autorizar, deve identificar a pessoa a quem quer que esta seja entregue.
  - No que respeita à Inviolabilidade do processo individual do utente, as informações fornecidas pelo utente estão registadas e arquivadas no processo individual do mesmo, sendo a confidencialidade do processo assegurada da(s) seguinte(s) forma(s):
    - Arquivados no gabinete do D.T. em armário fechado.
    - A informação só está acessível ao D.T. que é responsável pelo seu acompanhamento e supervisão, podendo ser facultada ao utente quando solicitado.
    - Caso se verifique a necessidade de articular com outros técnicos, a informação que se justificar pode ser facultada a outros técnicos respeitando a sua confidencialidade e sigilo.
- f) Condições de segurança da(s) chave(s) do domicílio do utente, quando na posse da Instituição
  - O utente/pessoa significativa pode confiar a chave do domicílio à instituição para que esta possa ter acesso ao domicílio para prestação de serviços;
  - O utente deve entregar a chave ao responsável (Diretora Técnica) e este deve preencher, com o utente, o IMP06IT03PC02 Declaração de Codificação das Chaves do utente, onde se identificam as chaves e a sua quantidade;
  - O Técnico deve proceder à codificação das chaves, utilizando para o efeito um código alfanumérico por ordem de entrega das chaves e preenchendo o impresso IMP07IT03PC02, Ficha de Codificação de Chaves, que deve estar arquivado no gabinete da Diretora Técnica, respeitando a confidencialidade e sigilo da informação, colocando o respetivo código na etiqueta da mesma e guardando-a num chaveiro próprio;
  - A Diretora Técnica, em reunião com os responsáveis pelo acesso à (s) chave (s) do domicílio do utente, comunica o código atribuído, bem como os correspondentes locais de utilização;
  - As chaves apenas devem ser retiradas do chaveiro para os devidos efeitos de prestação de serviços contratualizados com o utente, não devendo permanecer nas carrinhas, fora do horário da prestação dos serviços; na posse do colaborador, fora do horário da prestação de serviços; em outros locais da instituição que não o chaveiro; em outros domicílios que não seja o do utente; na posse de outros colaboradores ou outras pessoas que não sejam responsáveis pelo acesso ao domicílio;
  - As chaves podem ser entregues ao utente/pessoa significativa, por vontade destes ou por cessação de serviços, devendo ser assinado o impresso – Ficha de codificação das chaves do utente – IMP07IT03PC02;

<sup>8</sup> N.º 1, Artigo 34 da Constituição da República Portuguesa.

<sup>9</sup> Artigo 12º da Declaração Universal dos Direitos do Homem, de 10 de Dezembro de 1948.

- As chaves apenas se destinam a ser utilizadas no processo de abertura do domicílio. A instituição não pode deixar o domicílio trancado com o utente lá dentro. Em caso de perigo de fuga, os familiares ou outros cuidadores deveram tomar essa decisão, sendo da sua inteira responsabilidade as consequências que possam advir desse ato;

2. Em centro de dia não se assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

- a) A vigilância individualizada, com caráter permanente e contínuo do utente;
- b) A transferência do utente/cliente para a resposta de ERPI;
- c) Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares, podendo, no entanto, a instituição apoiar nas diligências de articulação, sempre que se justifique necessário;
- d) O acompanhamento ao hospital em situação de emergência médica;
- e) O acompanhamento a consultas, exames, desde que exista familiares ou outros cuidadores informais, cujo dever é prestar este apoio. Apenas, quando não sejam conhecidos familiares ou outros cuidadores informais, ou em casos excecionais, por total indisponibilidade destes e desde que a instituição reúna condições internas, pode assegurar o serviço adicional em referência;
- f) A vigilância da guarda de objetos pessoais e outros bens materiais, bem como a guarda de dinheiro ou objetos de valor (inexistência de banco interno);
- g) A instituição nunca se substituirá às responsabilidades dos familiares do utente, não devendo para o efeito assegurar cuidados e serviços que possam e devam ser da responsabilidade dos mesmos.

3. Da Liberdade

A Instituição rege-se pelas seguintes regras de funcionamento:

- a) Aos utentes/clientes deve ser assegurado o direito à sua liberdade. Todos são livres de entrar e sair do estabelecimento de apoio social, conforme Constituição da República Portuguesa, artigo 27, que refere que: *“Ninguém pode ser total ou parcialmente privado da sua liberdade, a não ser aqueles que em consequência de sentença judicial condenatória pela prática de ato punido por lei com pena de prisão ou de aplicação judicial de medida de segurança”*.
- b) Cabe à instituição monitorizar o sistema de abertura e fecho dos 2 portões de acesso ao exterior, com abertura para as entradas e saídas de viaturas autorizadas, bem como a pessoas internas e externas ao serviço. Aos utentes/clientes, a sua abertura só será efetuada após a comunicação expressa aos serviços pelo próprio, com registos em livro, para o efeito.
- c) O utente/cliente, após comunicação expressa na secretaria da instituição, pode ter acesso ao exterior da mesma, em conformidade com o seu direito à Liberdade. Para o efeito deve a Instituição solicitar a sua assinatura ou impressão digital em livro de registo de entradas e saídas, no ato da sua saída para o exterior, bem como no seu regresso. A Instituição deve sempre alertar o utente/cliente para a sua total responsabilidade pelo que lhe possa vir a suceder;
- d) O utente/cliente deve assim, nas suas saídas da instituição, tomar inteira responsabilidade pelo que lhe possa vir a suceder, pelo que, atos e acontecimentos ocorridos fora do espaço da instituição, serão da sua exclusiva e inteira responsabilidade, não podendo ser imputadas quaisquer responsabilidades à Instituição, pelo próprio ou por terceiros.
- e) Não pode a instituição vir a ser responsável pelas saídas dos utentes/clientes para o exterior da instituição sem comunicação prévia aos serviços, ou por sua fuga, aquando a abertura dos portões para entradas ou saídas de viaturas ou de pessoas ao serviço e da comunidade;
- f) Nenhum familiar/cuidador e pessoa significativa pode exigir à instituição que proceda ao impedimento de saídas ao exterior do seu familiar. No entanto, deve a instituição sensibilizar o utente/cliente para os riscos associados à sua saída, bem como alertar para as suas debilidades físico-motoras ou riscos agravados pelas condições climáticas no exterior, podendo mesmo sugerir a sua não saída por motivos de riscos agravados. Contudo a decisão final é sempre do utente/cliente, sendo nos casos de maior risco, contactada a família (quando exista) para que possa intervir junto do seu familiar;
- g) Nos casos de utentes com sinais de demência ou desorientação no tempo e espaço, deve a instituição interditar a sua saída, no entanto, por não possuir uma vigilância com caráter permanente e individualizado, a instituição não será responsabilizada pelo que possa vir a suceder ao utente em caso de fuga;
- h) Desta condição de funcionamento é dado conhecimento ao utente e familiar significativo, no ato da sua assinatura em declaração de conhecimento do Regulamento Interno, não podendo os mesmos alegarem desconhecimento nem responsabilizar os serviços neste contexto.

#### 4. Da Vigilância

No âmbito da sua obrigatoriedade de garantir o rácio de pessoal com a afetação exigida à resposta social, sendo a sua prioridade, minimizar tanto quanto possível, ocorrências e situações anómalas e garantindo a segurança e bem-estar dos seus utentes, a instituição não pode assegurar uma vigilância individualizada com caráter permanente, quer no interior do espaço institucional, bem como em atividades organizadas no exterior, não podendo vir a ser responsabilizada por eventuais fugas, quedas, entre outras ocorrências, no decorrer da prestação dos serviços.

#### 5. Da Mobilidade/Participação/Responsabilidade:

- a) Não se responsabiliza a Instituição, por roubos ocorridos dentro e fora do espaço institucional;
- b) A instituição não se responsabiliza por eventuais quedas, agressões e restantes atos danosos realizados pelo utente, que possam ocorrer dentro e fora do espaço institucional;
- c) Quando o utente/cliente pretenda ausentar-se por um período que não o permita usufruir dos serviços prestados, perde o direito à sua prestação. Em situações extraordinárias, após avaliação pelo DT, e de acordo com a disponibilidade dos serviços, pode ser reorganizado os serviços;
- d) A Instituição deve permitir o acesso aos serviços a todos os utentes/clientes de acordo com as necessidades avaliadas e desde que para isso manifestem livre vontade em participar e respeito pelas regras e condições de funcionamento dos mesmos;
- e) A instituição tem afixado a informação sobre locais e eventos de interesse na comunidade;
- f) Sempre que o utente/cliente pretenda, de livre vontade, participar em atividades de animação organizadas pela instituição, quando exista vaga e se reunidos os requisitos obrigatórios de participação, deverá proceder à sua inscrição, devendo aceitar as condições impostas pela atividade;
- g) Sempre que o utente pretenda informação sobre locais de interesse na comunidade bem como da sua acessibilidade, deverá consultar a instituição que prestará toda a informação de que disponha;
- h) Sempre que o utente/cliente tenha necessidade e vontade expressa em ser transferido para uma outra resposta social que não seja passível de ser prestada pela Instituição, serão disponibilizados pelo DT, os devidos contatos de outras Instituições no concelho, bem como prestadas as informações e esclarecimentos solicitados e necessários para que o processo de inscrição possa ser elaborado, pelo próprio e/ou familiares, com sucesso.

#### 6. Da necessidade de alteração do horário dos serviços e cuidados

Os horários da prestação de cuidados contratualizados não estão definidos no contrato de prestação de serviços, pelo que, cabe à Instituição, de acordo com o seu funcionamento interno e para uma maior rentabilização do tempo e recursos, bem como de acordo com o grau de dependência do utente, poder reajustar os horários dos serviços prestados, respeitando sempre a sua periodicidade semana contratada, sendo disso dado conhecimento ao utente e família.

##### 6.1. Esta alteração pode ser efetuada pela Instituição, sempre que:

- Em caso de agravamento do estado de dependência dos utentes/clientes, à Instituição reserva-se o direito de priorizar os serviços de higiene pessoal aos mais dependentes, ou da refeição, no caso dos utentes diabéticos insulínod dependentes ou sempre que o utente seja hemodialisado e de acordo com o horário da sessão de hemodiálise;
- Na situação de rentabilização de custos com distâncias de percurso, bem como de tempo, pode a instituição reorganizar os serviços, após acordo das partes.

##### 6.2. Ao utente/cliente reserva-se igualmente o direito de propor a alteração dos horários e períodos da prestação do serviço, devendo colocar a fundamentação do seu pedido à consideração/avaliação técnica, tendo que ser acordado entre as partes e desde que haja disponibilidade dos serviços.

#### 7. Em caso de incumprimento de regras, pelo utente, cabe à Instituição proceder da seguinte forma:

- a) Advertência pelo DT, ao utente e familiares, informando-os das ocorrências/situações anómalas;
- b) Exposição escrita à Direção, pelo DT, para emissão de parecer;
- c) Advertência pela Direção ao utente/cliente, quando se justifique pela gravidade da situação;
- d) Quando o utente/cliente não reconheça a sua ação como incumprimento e que expresse a sua intenção continuada de incumprimento, pode a Direção suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços.

## **CAPITULO VIII**

### **DA CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

#### **NORMA 33<sup>a</sup>**

#### **CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS TIPO**

##### **1. Fornecimento e apoio nas refeições**

Este serviço, para o qual devem estar reunidas as devidas condições de funcionamento, consiste na refeição confeccionada constituída pelo almoço, podendo ser fornecida um reforço de sopa, com acompanhamento de pão ou fruta, como complemento do jantar no domicílio.

É prestado nos dias úteis, podendo vir a ser alargado aos fins-de-semana e feriados<sup>10</sup>, aquando reunidas condições internas de funcionamento institucional.

A instituição não se responsabiliza pelos hábitos alimentares que o utente possa ter no domicílio ou fora deste.

Os utentes debilitados por doenças crónicas devidamente comprovadas e desde que impliquem diretamente a questão do horário da ingestão alimentar, têm prioridade no horário da refeição devendo-se reorganizar a escala de serviço, de acordo com a disponibilidade da instituição.

As ementas são elaboradas pela equipa da cozinha, em conjunto com a encarregada geral, sempre que possível orientadas por nutricionista e com a supervisão da DT e aprovação da Direção. A gestão das ementas é efetuada da seguinte forma:

- a) A ementa semanal é afixada em local visível e adequado;
- b) As ementas são revistas semestralmente;
- c) Caraterizam-se por serem rotativas por ciclos de 6 semanas;
- d) Apresentam dois regimes alimentares (Regime geral e de Dieta);
- e) Podem ser facultadas cópias sempre que seja solicitado aos serviços;
- f) As ementas apenas podem ser ajustadas nos casos em que:
  - O utente solicite uma dieta terapêutica nas situações em que exista uma indicação clínica, mediante apresentação de relatório médico, prestado de acordo com a disponibilidade dos serviços;
  - O utente expresse, atempadamente, ao DT, o fato de não apreciar ou não dever comer determinados alimentos, por uma questão de gosto pessoal, de caráter religioso e/ou cultural;
  - A instituição poderá efetuar alterações às ementas sempre que considerar necessário, devidamente justificado, devendo as alterações constarem na ementa da semana em que ocorram.

O utente/cliente, quando dependente de terceiros para a administração das refeições, deve ser auxiliado por um colaborador;

Todos os alimentos disponibilizados nas refeições só poderão ser consumidos nos horários devidos nas instalações da instituição, sendo expressamente proibido o transporte não autorizado de sobras das refeições pelo utente/cliente;

A instituição não se responsabiliza pelos hábitos alimentares que o utente possa ter no domicílio;

Por razões de segurança e/ou do foro médico, é interdito aos utentes e suas visitas, a introdução na instituição de quaisquer substâncias alimentares consideradas inadequadas ou nocivas, tais como temperos entre outras;

##### **2. Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal**

Este serviço constitui-se indispensável, para o qual devem estar reunidas as devidas condições de funcionamento.

A higiene pessoal caracteriza-se por ser total ou parcial, e é sempre prestada nas instalações da Instituição, com material de higiene pessoal disponibilizado ao utente/cliente;

<sup>10</sup> Os feriados não incluídos estão afixados em local visível e serão atempadamente comunicados aos utentes e famílias

Este serviço é efetuado por uma a duas colaboradoras, dependendo do grau de dependência do utente/cliente;

No casos de maior dificuldade de mobilidade e/ou em cadeira de rodas, o banho é efetuado no wc para pessoas com dependência;

Não é permitida a presença, durante a prestação deste serviço, de pessoas estranhas e não autorizadas.

Os cuidados Imagem e conforto pessoal caracterizam-se por:

- Passar creme em zonas específicas;
- Hidratar o corpo quando este apresente sinais de pele seca e desidratada;
- Cortar as unhas (pé e mãos), nos casos em que se justifique com exceção dos utentes/clientes diabéticos ou com sinais de inflamação. Nestes casos solicitamos o serviço dos enfermeiros do Centro de Saúde da Lourinhã;
- Inclui também a higiene oral (lavagem de dentes e/ou prótese);
- Desfazer a barba;
- Aconselhar no uso do vestuário e calçado adequado;
- Lavar os óculos e verificar o estado de lentes de contacto.

### 3. Serviço de animação sociocultural

É um serviço efetuado para e com os utentes/clientes, desenvolvido por técnico habilitado (TSASC), responsável pela programação, organização, implementação e monitorização de todas as atividades de animação e de desenvolvimento pessoal, que se dividem em vários domínios de intervenção;

Aos utentes/clientes é disponibilizado um programa de anual atividades (PAAS) socioculturais, lúdicas, recreativas, e de estimulação motora /sensorial/cognitiva, elaborado pelo TSASC, no início de cada ano civil, submetido à aprovação pela Direção e supervisionado pelo DT;

O PAAS vai sendo implementado e reajustado ao longo do ano a que reporta, de acordo com a disponibilidade dos serviços e conta com a participação ativa dos utentes na sua planificação, execução e avaliação;

Todas as atividades de animação devem ser do conhecimento da Direção que pode sempre decidir pela sua não aprovação;

As atividades, pontualmente, podem ser orientadas por um colaborador nomeado pelo TSACS, quando este não possa estar presente;

As atividades poderão ser gratuitas ou ser devido um custo adicional à comparticipação mensal, devendo os utentes terem prévio conhecimento das condições de realização da atividade a fim de procederem à sua inscrição, que só ficará validada após o pagamento;

Semanalmente, em local visível, está exposto a calendarização das atividades a realizar naquela semana;

As atividades podem ser coletivas ou individuais de acordo com o seu domínio de intervenção, bem como com o tipo e grau de dependência do utente, planificadas de acordo com as suas necessidades e expectativas;

As atividades poderão ser prestadas na Instituição e no exterior/comunidade, sendo, neste caso, organizado o transporte e garantido o acompanhamento pela instituição;

Poderá haver casos pontuais de utentes, que, pela sua incapacidade de decisão por demência, tenha que ser dada uma autorização dos familiares, na qualidade de pessoa responsável/significativa ou Tutor nomeado juridicamente;

No acesso às atividades, podem existir pré-requisitos de seleção dos utentes na sua participação, consoante o tipo de atividade e a condição de dependência funcional do utente;

A planificação e programação da atividade terá sempre em linha de conta o tipo de utentes a abranger e tem como objetivo principal garantir a igualdade de oportunidades no acesso às ações planificadas, sem prejuízo dos utentes em situação de maior vulnerabilidade económica ou em situação de dependência;

A instituição poderá, quando se justificar e sempre que possível, internamente, promover férias organizadas.

#### 4. Higienização e tratamento da roupa de uso pessoal do utente/cliente

Este serviço, para o qual devem estar reunidas as devidas condições de funcionamento, prestados nos dias úteis é assegurado em equipamento, pelos setores designados por lavandaria e rouparia, prestado de acordo com o número de higiene pessoais do utente/cliente.

Consiste no processo de recolha, marcação, higienização e tratamento da roupa estritamente de uso pessoal do utente/cliente, resultante da sua higiene pessoal e do domicílio. Este serviço exclui o tratamento de roupas que exijam técnicas especializadas de limpeza ou de grande dimensão.

O colaborador, após a higiene pessoal do utente/cliente, recolhe as roupas e efetua a marcação por peça de acordo com um número correspondente. Sempre que o utente/cliente pretender levar a sua roupa para o domicílio, deverá ser efetuado o registo do levantamento das peças pelo colaborador de serviço e assinatura do utente. A instituição não se responsabiliza pelos artigos que não constem do espólio efetuado.

Pode a Instituição definir um limite de peças a entregar diária ou semanalmente, de acordo com a capacidade do serviço de lavandaria/rouparia. Sempre que o utente/cliente pretender levar a sua roupa para o domicílio, deverá ser efetuado o registo do levantamento das peças pelo colaborador de serviço e assinatura do utente;

A instituição não se responsabiliza pelos artigos que não constem do espólio efetuado.

#### 5. Apoio social

a) A prestação do serviço de Apoio Social é da responsabilidade do DT, que assegura um acompanhamento técnico individualizado do utente/cliente, que deve assentar numa lógica de avaliação diagnóstica, planeamento e intervenção, incentivando-o à participação ativa no seu próprio processo de envelhecimento ativo, bem como no apoio à resolução dos seus problemas de cariz socioeconómico e garantindo o seu acesso aos direitos, bens e serviços. São ações deste serviço técnico:

- Facilitar o recurso a redes informais e informar, orientar e formar o utente e família;
- Promover a integração social/socialização do indivíduo;
- Favorecer o recurso a estruturas formais a fim de providenciar a resposta a necessidades;
- Favorecer um funcionamento mais adequado das macroestruturas (saúde, justiça, ação social, etc.), promovendo o acesso do utente às mesmas;
- Favorecer a emergência de novos papéis sociais que respondam às expectativas;
- Contribuir para o sucesso do cumprimento do PIC e PI do utente através da eficácia da sua implementação efetuando um trabalho de monitorização e avaliação;
- Promover e sensibilizar para a participação do utente/cliente no seu plano de desenvolvimento individual;
- Contribuir para a mudança, a nível legal, de políticas sociais, costumes e regras de funcionamento social;
- Efetuar um acompanhamento social com o fim de preconizar o apoio em todas as ações que promovam e garantam o acesso aos direitos, bens e serviços;
- Apoiar e promover a capacidade de obter e utilizar recursos e informar sobre medidas de apoio financeiro;
- Sensibilizar para a participação em atividades de desenvolvimento pessoal;
- Prevenir e atuar em casos de negligência e maus-tratos a todos os intervenientes;
- Finalizar o Processo Individual do utente/cliente.

b) Este serviço permite ser um instrumento para a promoção da satisfação das necessidades do utente/cliente e tem uma metodologia de trabalho em equipa que assenta na articulação dos serviços técnicos disponíveis, flexibilidade, personalização, acompanhamento e rentabilização de recursos.

#### 6. Transporte (domicílio-Instituição-domicílio)

É assegurado o transporte dos utentes em viatura institucional, nos dias úteis da semana, 2x/dia, com o trajeto domicílio-instituição-domicílio;

O transporte do utente no trajeto domicílio-instituição decorre no período da manhã, entre as 8h15 até sensivelmente às 10h30, e o trajeto instituição-domicílio no período da tarde, entre as 16h30 às 18h00. A instituição não se obriga a ter um horário fixo dentro do período definido, sendo o transporte condicionado a fatores externos que podem atrasar ou adiantar a hora do serviço. Deve o utente aguardar pela viatura, em segurança, dentro do período definido;

Em dias de atividades no exterior ou por motivo não imputável à Instituição, poderá esse período ser alargado;



A ordem da entrada e saída do utente/cliente na viatura é definida pela Instituição e justificada pelo trajeto que a instituição definir como conveniente, bem como pelas limitações de mobilidade dos utentes/clientes, podendo a instituição proceder a alterações dos lugares sempre que considere necessário;

O utente/cliente ao usufruir do serviço de transporte, tem direito ao seguro de passageiros abrangidos pelo seguro das viaturas;

Ao utente/cliente pode ser permitido interromper o trajeto domicílio-instituição-domicílio, desde que tenha assinado um termo de responsabilidade para o efeito, assumindo a total responsabilidade pelo que lhe possa vir a acontecer após a sua saída da viatura;

O utente/cliente é obrigado a cumprir e respeitar as ordens de segurança rodoviária, caso contrário o serviço é cancelado.

#### **NORMA 34<sup>a</sup>**

### **CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS OUTROS CUIDADOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES**

#### **1. Complemento de jantar/domicílio**

Consiste num serviço complementar aos serviços considerados indispensáveis, quando se conclua pela sua necessidade, que se caracteriza pelo reforço de sopa com acompanhamento de pão ou fruta, prestado em dias úteis, disponibilizado ao utente/cliente na hora do seu transporte de regresso ao domicílio, devidamente acondicionado em marmita/termo, a fornecer pelos serviços.

#### **2. Pequenas refeições intercalares**

Consiste num serviço complementar aos serviços considerados indispensáveis, quando se conclua pela sua necessidade, prestado nos dias úteis e pretende garantir o fornecimento de pequenas refeições intermédias disponibilizadas nos intervalos entre o pequeno-almoço, almoço e lanche. Este serviço é apenas prestado em caso de doença crónica e mediante informação clínica.

#### **3. Assistência medicamentosa não profissional de acordo com guia terapêutica**

É um serviço não especializado<sup>11</sup> que consiste na preparação e/ou na administração da medicação ao utente, efetuado por colaborador com funções de ação direta, nomeado para funções de apoio à saúde, quando se conclua pela sua necessidade. A preparação da medicação só é feita pelos serviços se por incapacidade do utente ou quando comprovada ausência, incapacidade e/ou indisponibilidade de outros cuidadores informais. A sua administração só é assegurada dentro do horário de serviço da instituição.

Tem as seguintes regras gerais de funcionamento:

- a) Sempre que não existam familiares ou outros cuidadores para proceder à preparação da medicação do seu familiar, a mesma fica à responsabilidade da instituição após apresentação de uma guia terapêutica atualizada, prescrita pelo médico, bem como cópias dos receituários sempre que for adicionado um novo medicamento, sem a qual, o serviço não é assegurado. Nesta situação deve o utente/cliente ou a pessoa significativa assinar uma declaração em como autoriza a instituição a prestar este serviço por pessoal não especializado;
- b) Quando a preparação medicamentosa é efetuada por cuidadores informais, a Instituição não tem qualquer responsabilidade nesse processo quando apoia na sua administração ao utente, reservando-se o direito de, sempre que verificar alterações na toma medicamentosa, solicitar um comprovativo médico para o efeito, podendo denunciar irregularidades, quando existam.
- c) Em qualquer das situações acima descritas, deve ser sempre entregue à instituição uma guia terapêutica atualizada e uma cópia do receituário quando alterada a medicação. Qualquer alteração à guia terapêutica só pode ser efetuada de acordo com informação médica ou comprovativo de receituário médico;

---

<sup>11</sup> À instituição não é solicitado em quadro de pessoal obrigatório um especialista na área da saúde, tal como enfermeiro ou médico

- d) Sempre que a administração da medicação for realizada por colaboradores da instituição, no domicílio do utente, a mesma só é assegurada nos horários disponibilizados e acordados com a instituição. Toda a medicação fora desse horário deve ser administrada por outros cuidadores informais do utente. Neste processo, a instituição certifica-se de que existem recursos para assegurar essa complementaridade de serviços. Em situações graves de isolamento familiar e social, a situação é referenciada para outra resposta social;
- e) À instituição reserva-se o direito de interromper o serviço de preparação e/ou administração da medicação ao utente, sempre que, após solicitado, a curto prazo não for presente o documento médico com referência às eventuais alterações terapêuticas, bem como nos casos em que os familiares/cuidadores informais ou o próprio utente, não colaborarem respeitosamente com o serviço;
- f) A preparação da medicação pela instituição pode ser assegurada também para os períodos dos fins-de-semana e feriados, mesmo no caso em que os utentes não tenham serviços domiciliários. Nestes casos, a instituição prepara a medicação para toda a semana e define um responsável para administrar a mesma nos períodos em causa.

#### 4. Pequenos serviços/cuidados não especializados, de apoio à saúde

Consistem em serviços complementares aos serviços considerados indispensáveis, não especializados, quando se conclua pela sua necessidade, que se traduzem pela prestação de pequenos cuidados básicos e complementares de saúde prestados pelas AAD, com prescrição, orientação e/ou supervisão de enfermagem da Unidade de Saúde do utente/cliente;

Sob orientação de um profissional de saúde do utente/cliente e em articulação com os cuidadores informais, as equipas de AAD podem prestar cuidados básicos não especializados de:

- Apoio ao tratamento e a prevenção de feridas;
- Apoio ao tratamento de úlceras de pressão;
- Aplicar medicação subcutânea com indicação clínica;
- Vigilância da pulsação e sinais vitais;
- Controle e registo de valores de glicémia;
- Administração de insulina;
- Controle da temperatura;
- Alertar o enfermeiro e/ou familiares quando ocorra alguma alteração ou ocorrência.

Pode ainda, em regime excecional e de acordo com a disponibilidade dos serviços, o utente/cliente ter apoio institucional, quando por ausência de familiares ou cuidadores informais, para:

- Marcação de consultas/exames;
- Pedido de receituário, desde que se verifique a indisponibilidade ou ausência de cuidadores e quando exista disponibilidade dos serviços;
- Transporte e/ou acompanhamento institucional a consultas/exames de diagnóstico, desde que se verifique a indisponibilidade ou ausência de cuidadores, incapacidade do utente para ir sozinho e quando exista disponibilidade dos serviços, sendo este serviço extra participação mensal;

Em situação de emergência, o colaborador deverá contatar o 112, fornecer a informação clínica com base em dados clínicos de que dispõe e permanecer junto do utente/cliente até à chegada da ambulância. Não é assegurado pela instituição o acompanhamento até ao Hospital;

#### 5. (In) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados

Este serviço deve ser realizado nos dias úteis pelo Diretor Técnico que, em reuniões tidas para o efeito, prestar (In) formação às famílias e/ou cuidadores informais, sensibilizando-os para as suas competências no processo de apoio/cuidados a prestar ao utente no domicílio, como complemento aos Serviços de Apoio Domiciliário. Sempre que, os cuidados aos utentes requeiram conhecimentos específicos associados à sua patologia, para efeitos de esclarecimento dos cuidados a prestar pelo cuidador, deve o Diretor Técnico ter em conta a existência na comunidade de serviços especializados neste contexto, recorrendo a recursos externos para dinamizar sessões de formação/informação, sensibilização e esclarecimento destes cuidadores informais



**NORMA 35.<sup>a</sup>****CARATERIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DOS OUTROS SERVIÇOS ADICIONAIS**

O CD pode ainda assegurar serviços adicionais que não se constituem objeto de comparticipação apoiada pelo ISS.IP. São:

1. Levante e preparação e/ou higiene matinal do utente no domicílio - é um serviço prestado nos dias úteis da semana, nas situações de maior dependência, quando o utente não tenha apoio informal no seu domicílio. Depende da disponibilidade do serviço de apoio domiciliário, uma vez que é prestado pelas equipas desta resposta.
2. Tratamento/higienização institucional de roupas do domicílio - este serviço, prestado no período útil da semana, refere-se ao processo de lavagem e engomagem da roupa do domicílio, de uso não pessoal do utente, que não resulte do banho;
3. Higiene pessoal adicional;
4. Levantamento de medicação mensal – efetuado apenas se impossibilidade comprovada pelos cuidadores informais ou quando estes cuidadores não existam;
5. Transporte e/ou acompanhamento do utente a serviços na comunidade - é um serviço efetuado em dias úteis, dentro do horário institucional e depende da disponibilidade na cedência de viatura, da disponibilização do colaborador, de acordo com a distância do percurso a efetuar e com o custo/hora no serviço de acompanhamento. Este serviço só é prestado desde que se verifique a indisponibilidade dos cuidadores informais. É um serviço que garante ao utente o seu acesso a bens e serviços na comunidade e terá um custo calculado em função dos quilómetros e preço/hora dispensado. São regras gerais o cumprimento das normas rodoviárias e segurança dos passageiros, bem como o cumprimento de horários institucionais e respeito pelos colaboradores que procedem ao transporte e acompanhamento;
6. Aquisição de bens e realização de serviços na comunidade ao utente/cliente - é efetuado em dias úteis, dentro do horário institucional e depende da disponibilidade do colaborador e cedência de viatura, sempre que se verifique a indisponibilidade ou ausência dos cuidadores informais. Neste serviço são custos adicionais os Km/hora efetuados com a deslocação, o custo/hora dispensada pelo colaborador no serviço, bem como os custos implicados no caso de pré-aquisição de bens e serviços solicitados pelo utente/cliente;
7. Custos adicionais com atividades de Animação sociocultural - as despesas adicionais com atividades de animação não estão incluídas na comparticipação mensal e são custeadas pelo utente/cliente, no ato da sua realização, de acordo com orientações do responsável pela sua organização. Quando este custo é assegurado previamente pela instituição, o utente/cliente deverá regularizar o respetivo pagamento no mês corrente da atividade;
8. Fornecimento de materiais de incontinência e de apoio à funcionalidade e autonomia do utente/cliente - nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, o centro de dia pode providenciar a cedência de equipamentos (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) que possa ter disponível ou solicitar a Entidade externa, tendo o utente que se responsabilizar pelo pagamento devido de caução;
9. Cuidados e serviços prestados por profissionais externos - este serviço garante ao utente o seu acesso a recursos na comunidade, prestados em ambiente institucional, prestados dentro do horário de funcionamento da instituição. Estes serviços podem ser serviços de imagem e estética e/ou de saúde. Os custos associados são pré-definidos em preço devidamente afixado nas instalações, em local visível e do prévio conhecimento do utente. São exemplo, os serviços de cabeleireiro, barbeiro, calista, manicura, pedicura, depilação, fisioterapia, massagem terapêutica, entre outros.

## **CAPITULO IX DOS DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 36.<sup>a</sup> DOS UTENTES E FAMÍLIAS**

#### **1. São Direitos dos Utentes:**

- a) Ser informado das normas e regulamentos que digam respeito ao funcionamento dos serviços;
- b) Ser informado dos serviços existentes na instituição e sua forma de funcionamento;
- c) Ser informado do valor estabelecido para a sua participação;
- d) Ter assegurada a confidencialidade no seu acompanhamento pessoal;
- e) Não sofrer intromissões arbitrárias na sua vida privada, não sofrer ataques à sua honra e reputação<sup>12</sup>;
- f) Participar na medida dos seus interesses nas atividades de animação e de desenvolvimento pessoal;
- g) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- h) Sempre que necessário, solicitar acompanhamento técnico para encaminhamento e/ou apoio a situações;
- i) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- j) Ser informado da participação pelos serviços prestados e todas as atualizações ou revisões que possam vir a ser efetuadas, entre outras alterações de funcionamento;
- k) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços envolvam o fornecimento de refeições;
- l) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, a pedido do utente/cliente;
- m) À inviolabilidade da sua correspondência, podendo a instituição ter acesso apenas nos casos em que haja consentimento formal pelo utente/cliente;
- n) À inviolabilidade do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e conhecimento da família;
- o) À proteção dos seus Dados Pessoais segundo a legislação em vigor;
- p) Apresentar sugestões de melhoria do serviço ao DT;
- q) Terminar contrato de prestação dos serviços, sempre que não considere adequado os serviços e sua disponibilidade e organização, às suas necessidades e expectativas.

#### **2. São Deveres dos Utentes:**

- a) Tratar com respeito e dignidade e usar de civismo no tratamento com os colegas, colaboradores, voluntários e dirigentes da Instituição;
- b) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- c) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- d) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Centro de Dia, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- e) Abster-se de assumir quaisquer comportamentos que possam prejudicar a boa organização dos serviços, as condições a um ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos;
- f) Guardar sigilo sobre as situações ocorridas na instituição que coloquem em risco a privacidade dos outros utentes;
- g) Cumprir os horários estabelecidos;
- h) Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da instituição, particularmente dos que lhe estiverem confiados ou que utilizem de forma exclusiva ou principal;
- i) Manter os espaços que por si utilizados, limpos e arrumados, sempre que possível;
- j) Colaborar com as equipas prestadoras de serviços, na medida das suas capacidades, não impondo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- k) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- l) Participar formalmente ao responsável ou a alguém por si nomeado, as saídas ao exterior da instituição;
- m) Comunicar atempadamente ao DT, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;

<sup>12</sup> Artigo 12º da Declaração Universal dos Direitos do Homem, de 10 de Dezembro de 1948.

**3. São Direitos das Famílias ou Pessoa Significativa de referência:**

- a) Ser informados das normas e regulamentos que digam respeito às suas responsabilidades;
- b) Obter informações acerca dos serviços prestados ao seu familiar, bem como acerca da integração e comportamentos deste, sempre que julgarem necessário, usufruindo para o efeito, de atendimento social para avaliação dos serviços em horário estipulado no presente regulamento;
- c) Participar nas ações promovidas pela instituição destinadas às famílias, bem como celebrar com o seu familiar as datas festivas, como Natal, Páscoa, Aniversários, etc.;
- d) Participar sempre que possível na elaboração e avaliação do plano de cuidados, nas atividades quotidianas e socioculturais desenvolvidas;
- e) Expor ao DT de alguma anomalia na prestação dos serviços ao seu familiar, mediante marcação.

**2. São Deveres das Famílias ou Pessoa Significativa de referência:**

- a) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- b) Um dos familiares ou outros na sua ausência, tem o dever de assumir o papel de pessoa de referência do utente, através da assinatura do contrato de prestação de serviços e de outros documentos inerentes ao funcionamento e condições do serviço, devendo manter a sua responsabilidade e presença nas situações de carácter regular e urgente. Quando, no processo de acompanhamento, não possa cumprir, por motivos justificados, deverá delegar noutros essa responsabilidade;
- c) Cumprir a legislação constante no código civil no que respeita à liberdade individual de cada um, designadamente respeitar as tomadas de decisões e atitudes dos seus familiares;
- d) Nos casos em que o utente, por razões clinicamente comprovadas, não apresente capacidade de, por si só, exercer os seus direitos cívicos, quando não haja decisão do tribunal de nomeação de um tutor legal por comprovada incapacidade do exercício dos deveres dos familiares, a pessoa de referência ou outros, devem assumir esta gestão de responsabilidades pelo utente;
- e) Quando o utente não apresente nenhuma das condições expressas na alínea anterior, ao utente não devem ser retirados direitos de decisão, expressos na Constituição dos Direitos do Homem, devendo os familiares respeitarem essas decisões, ainda que com as quais não concordem;
- f) Usar de civismo e urbanidade no tratamento com os outros utentes, colaboradores, voluntários e dirigentes da Instituição;
- g) Solicitar ao(s) cuidador(es) informal(ais), na qualidade de familiares ou outro, a sua responsabilização na prestação de cuidados informais complementares que possam prestar ao seu familiar, como condição da prestação do serviço pela instituição;
- h) Garantir o acesso e acompanhamento do seu familiar aos serviços diferenciados na comunidade;
- i) Garantir o acompanhamento ao seu familiar em situações de urgência hospitalar, consultas e afins;
- j) Cooperar com a instituição na procura do bem-estar e alegria de viver do utente;
- k) Respeitar as decisões de suspensão ou revogação do contrato pela instituição.

**NORMA 37.<sup>a</sup>  
DA INSTITUIÇÃO**

**1. São Direitos da Instituição:**

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento dos serviços;
- e) Solicitar ao (s) cuidador (es) informal (ais), na qualidade de familiares ou outros quando existam, a sua responsabilização na prestação de cuidados informais complementares que possam prestar ao seu familiar, como condição da prestação do serviço pela instituição;
- f) Ser ressarcida de pagamento regular das comparticipações dos utentes/clientes por serviços prestados;
- g) Em situação de suspensão ou redução para a prestação de serviços mínimos indispensáveis ao bem-estar e saúde do utente, a Instituição tem o direito de ser ressarcida de um valor de comparticipação a definir pelos órgãos competentes, por forma a garantir a sustentabilidade e continuidade da resposta social;
- h) Suspender a prestação do serviço, sempre que os utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

## 2. São Deveres da Instituição:

- a) Agir em conformidade com a sua missão, valores e princípios da Instituição e estar em cumprimento com os seus Estatutos;
- b) Cumprir todas as orientações normativas e legislação em vigor, bem como as cláusulas do presente regulamento;
- c) Criar e manter as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social, desenvolvendo serviços qualificados;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Desenvolver projetos de melhoria e diferenciação dos serviços;
- g) Garantir serviços técnicos e não técnicos, qualificados, individualizados e humanizados aos utentes/clientes;
- h) Garantir os serviços constantes no contrato de prestação de serviços;
- i) Respeitar a individualidade dos utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- j) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes e familiares;
- k) Promover os registos diários dos serviços e organização dos diferentes setores;
- l) Promover os registos dos serviços e acompanhamentos efetuados, bem como a avaliação e monitorização/atualização dos planos individuais de cuidados;
- m) Garantir a confidencialidade dos dados constantes nos processos de todos os intervenientes do processo institucional com base nas orientações emanadas pelo novo Regulamento Geral sobre a Proteção de dados;
- n) Promover o relacionamento entre utentes, familiares e/ou amigos, colaboradores, voluntários e comunidade, de acordo com os seus interesses e vontades;
- o) Garantir um bem-estar físico e psíquico do utente, promovendo um ambiente confortável e humanizado, respeitando, dentro das possibilidades existentes, os seus usos e costumes, não obstante das características da vida institucional, igualmente tidas em consideração;
- p) Promover atividades que contribuam para um desenvolvimento bio-psico-social do utente, que mantenham ou desenvolvam as suas capacidades individuais, melhorando a sua qualidade de vida;
- q) Manter a custódia da chave do domicílio do utente em local seguro, sempre que esta seja entregue à instituição ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados.

## **CAPITULO X**

### **DA GESTÃO INSTITUCIONAL E COORDENAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS**

#### **NORMA 38.<sup>a</sup>**

##### **DIREÇÃO DA INSTITUIÇÃO**

1. A Direção do CSPL é, segundo os Estatutos em vigor, constituída por 5 elementos voluntários, nomeados por escolha do Pároco em exercício e nomeação diocesana, com os seguintes cargos:

- Presidente
- Vice-presidente
- Tesoureiro
- Secretário
- Vogal

2. Compete à Direção do CSPL, dirigir, decidir e gerir a Instituição em toda a sua dimensão, e, no que respeita ao funcionamento das respostas sociais, deve articular com o DT, a fim de se tomarem decisões com vista à excelência de serviços, promoção da qualidade de vida dos utentes e bem-estar e segurança institucional.

3. Compete à Direção a política de substituição de colaboradores. Sempre que a substituição direta de determinado titular de funções não seja possível, a Direção deverá determinar a forma de resolução mais adequada.

4. Para as demais responsabilidades, direitos e deveres da Direção, podem ser consultados os Estatutos em vigor.

5. O Conselho Fiscal da Instituição enquanto órgão de fiscalização da Direção, tem as suas funções e responsabilidades definidas nos Estatutos da instituição.

#### **NORMA 39.<sup>a</sup>**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica <sup>13</sup> do centro de dia, é assegurada pelo Diretor Técnico (DT) com formação superior na área das Ciências Sociais e/ou Humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra em anexo bem como afixado em lugar visível.

2. Ao DT compete coordenar os serviços, assumindo a responsabilidade pela organização e funcionamento da resposta social, bem como a coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer um modelo de gestão técnica adequado, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação dos serviços na resposta social.

3. O DT é substituído, nas suas ausências e impedimentos, desde que prolongados:

- a) Por técnico superior c/ formação na área das ciências sociais e humanas, existente no quadro de pessoal ou através de recrutamento externo a efetuar pela Direção da Instituição;
- b) Por encarregado geral de serviços que assegura a gestão autónoma dos serviços e do pessoal.

<sup>13</sup> Constante em Portaria 67/2012 de 21 de Março do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social

## **CAPITULO XI DO VOLUNTARIADO**

### **NORMA 40.<sup>a</sup>**

#### **DOS PRINCIPIOS GERAIS DO VOLUNTARIADO**

1. O voluntário é, de acordo com o artigo 3.º da Lei n.º71/98, de 03 de Novembro, o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.
2. A participação do voluntário nos serviços e atividades da instituição é feito mediante atribuição de tarefas concretas estabelecidas em Acordo de Voluntariado, em cumprimento com a Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro, bem como o Decreto-Lei n.º389/99 de 30 de Setembro que legisla as bases do enquadramento jurídico do voluntariado. No âmbito dos seus princípios enquadramentos, o Voluntariado deve obedecer:
  - a) Ao princípio da solidariedade que se traduz na responsabilidade de todos os cidadãos pela realização dos fins do voluntariado;
  - b) Ao princípio da participação, que implica a intervenção das organizações representativas do voluntariado em matérias respeitantes aos domínios em que os voluntários desenvolvem o seu trabalho;
  - c) Ao princípio da cooperação que envolve a possibilidade de as organizações promotoras e as organizações representativas do voluntariado estabelecerem relações e programas de ação concertada;
  - d) Ao princípio da complementaridade pressupõe que o voluntário não deve substituir os recursos humanos considerados necessários à prossecução das atividades das organizações promotoras, estatutariamente definidas;
  - e) O princípio da gratuidade pressupõe que o voluntário não é remunerado, nem pode receber subvenções ou donativos, pelo exercício do seu trabalho voluntário;
  - f) O princípio da responsabilidade reconhece que o voluntário é responsável pelo exercício da atividade que se comprometeu realizar, dadas as expectativas criadas aos destinatários do trabalho voluntário;
  - g) O princípio da convergência determina a harmonização da ação do voluntário com a cultura e objetivos institucionais da entidade promotora.

### **NORMA 41.<sup>a</sup>**

#### **DOS DIREITOS E DEVERES DO VOLUNTÁRIO**

Atuar com as pessoas, famílias e comunidade é estabelecer uma relação de reciprocidade de dar e receber que exige direitos e impõe deveres.

##### **1. São Direitos dos Voluntários:**

- a) Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação pelos responsáveis da Entidade;
- b) Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- c) Participar das decisões que dizem respeito ao seu trabalho concreto de voluntariado;
- d) Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e/ou certificação;
- e) Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar;
- f) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
- g) Ter liberdade de expressão e presença ativa na vida Institucional;
- h) Ser ouvido pelos superiores hierárquicos;
- i) Ser respeitado por todos os intervenientes da Instituição;
- j) Prestar o seu voluntariado dentro do horário de serviço da Instituição

##### **2. São Deveres dos Voluntários:**

- a) Ter conhecimento do Regulamento Interno da resposta social; do Regulamento do Voluntariado e do Organograma Institucional;
- b) Respeitar a vida privada e a dignidade do utente/cliente;

- c) Respeitar os responsáveis da Instituição, nas suas tomadas de decisões mesmo quando com elas possam não concordar;
- d) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais dos utentes/clientes e colaboradores;
- e) Guardar sigilo profissional;
- f) Usar de bom senso na resolução de assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis, não tomando decisões que não sejam do seu conhecimento e aprovação;
- g) Atuar de forma gratuita e interessada, diligente, isenta e solidária;
- h) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral do utente/cliente;
- i) Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário;
- j) Garantir a regularidade e assiduidade do trabalho voluntário;
- k) Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
- l) Conhecer e respeitar estatutos e regulamento de funcionamento da organização, bem como as normas dos serviços e atividades desenvolvidas;
- m) Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
- n) Zelar pelos interesses da Instituição;
- o) Participar em programas de formação para um melhor desempenho do seu trabalho;
- p) Suprimir conflitos no exercício do seu trabalho de voluntário;
- q) Utilizar a identificação de voluntário no exercício da sua atividade;
- r) Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar a sua atividade;
- s) Apresentar um programa anual de voluntariado no âmbito da sua prestação;
- t) Participar, se convocado para reuniões com os responsáveis da Instituição onde é voluntário;
- u) Quando solicitado os responsáveis e demais profissionais da instituição, partilham informação no âmbito do seu domínio de atividade voluntária;
- v) Contribuir para o estabelecimento de uma relação fundada no respeito pelo trabalho que cada um compete desenvolver;
- w) Respeitar a dignidade e liberdade dos outros voluntários, reconhecendo-os como pares e valorizando o seu trabalho;
- x) Fomentar o trabalho de equipa, contribuindo para uma boa comunicação e um clima de trabalho e convivência agradável;
- y) Facilitar a integração, (in) formação e participação de todos os voluntários;
- z) Transmitir com a sua atuação, os valores e os ideais do trabalho voluntário na comunidade e difundir o voluntariado na comunidade.



## **CAPITULO XII**

### **DA NEGLIGÊNCIA, ABUSOS, MAUS-TRATOS E DISCRIMINAÇÃO**

#### **NORMA 42.<sup>a</sup>**

#### **PREVENÇÃO E ATUAÇÃO EM CASO DE NEGLIGÊNCIA ABUSOS E MAUS-TRATOS**

A emergência de um exercício profissional informado e focado na qualidade da prestação de serviços para as pessoas idosas, conduz à preocupação com as questões da negligência, abusos, maus tratos e discriminação, bem como à necessidade de adotar disposições, regras e dinâmicas organizacionais que assegurem a promoção de vida dos utentes, no respeito pelos seus direitos.

A Instituição tem a responsabilidade de assegurar mecanismos de garantia e controlo para reduzir os riscos associados, através da implementação de um programa de garantia da prevenção e controlo da negligência, abusos, maus tratos e discriminação dos utentes.

Assim, cabe à Instituição:

- a) Elaborar um Manual de Procedimentos escrito com a política de atuação nas situações de negligência, abusos, maus tratos e de discriminação dos utentes, devendo estabelecer momentos de monitorização e avaliação deste manual, no qual deverão participar todas as partes interessadas (Direção, colaboradores, utentes/ familiares);
- b) Garantir aos utentes, familiares e colaboradores, o acesso ao manual de procedimentos escrito com a política de atuação da Instituição quanto às regras e formas de atuação em situações de negligência, abusos, maus-tratos e de discriminação;
- c) Promover a existência de espaços de comunicação para que os utentes ou familiares, informem o responsável pela organização da existência de situações de negligência, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação;
- d) Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao utente por parte dos colaboradores, a Direção deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos dos utentes não sejam postos em causa neste processo e acionar junto dos colaboradores os mecanismos de sanção previstos de acordo com cada situação;
- e) Sempre que sejam detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus-tratos e discriminação ao utente por parte dos familiares, o DT deve avaliar a situação em causa, auscultando o utente e os familiares. De acordo com a situação, este deve informar, formar e apoiar o utente e os familiares a superar a situação, ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do utente;
- f) Deve proceder a uma avaliação interna periódica do comportamento dos colaboradores. Face aos resultados, desenvolver entre outras, ações de sensibilização e formação para esta problemática;
- g) Deve promover reuniões com os colaboradores para discussão de casos e para identificação e disseminação de boas práticas que previnam situações de violência institucional;
- h) Deve assegurar a rotação regular dos colaboradores perante tarefas mais pesadas ou difíceis, com vista a reduzir os riscos de *burnout* e providenciar a capacidade de gestão de conflitos e de atitudes ajustadas em situações de crise, para todos os colaboradores;
- i) Encorajar os colaboradores a realizarem pausas de 5 minutos quando se sentem mais cansados e que podem afetar o modo profissional de lidar com os utentes;
- j) Devem existir mecanismos de registo e monitorização das ocorrências identificadas, com identificação de um responsável pela sua supervisão.

#### **NORMA 43.<sup>a</sup>**

#### **DIREITOS E DEVERES EM MATÉRIA DE IGUALDADE E NÃO DISCRIMINAÇÃO**

1. Da igualdade de tratamento e não discriminação no relacionamento com clientes/familiares:

- a) Os colaboradores do CSPL não devem adotar comportamentos discriminatórios, em especial, com base na etnia, género, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas ou convicções religiosas;
- i) Os Órgãos Sociais os seus colaboradores pautarão a sua atuação pelos mais elevados padrões de integridade e dignidade individual, devendo denunciar qualquer prática que contrarie o disposto no número anterior;



- j) A instituição deverá assegurar a igualdade de tratamento e a não discriminação injustificada de todos os clientes;
- k) A instituição deverá manter níveis elevados de competência técnica, prestando um serviço de qualidade e atuando com eficiência, diligência e neutralidade;
- l) No relacionamento com os clientes/familiares, os colaboradores deverão manter adequados padrões de correção, afabilidade, respeito e acima de tudo manter a identidade dos mesmos.

2. Face à obrigação decorrente da recente alteração do Código do Trabalho, operada pela Lei n.º 120/2015, de 1 de Setembro, que aditou o n.º 4 ao artigo 127.º, bem como a obrigatoriedade decorrente do n.º 4 do artigo 24.º do mesmo diploma, considera-se como parâmetros mínimos de cumprimento dos referidos normativos o seguinte:

a) O/a trabalhador/a tem direito à igualdade de oportunidades e de tratamento no emprego, na formação, na promoção da carreira e nas condições de trabalho, não podendo ser beneficiado/a, prejudicado/a, nomeadamente por causa da idade, sexo, nacionalidade, orientação sexual, deficiência, doença crónica, raça, língua, religião, convicções políticas ou ideológicas e filiação sindical – artigo n.º 24 e n.º 25 do Código do Trabalho.

b) São principais direitos/deveres dos trabalhadores/as:

- Igualdade em ação de formação profissional – artigo n.º 30 do n.º 3 do Código do Trabalho;
- Igualdade de condições de trabalho em particular quanto à retribuição - para a realização de trabalho igual ou de valor igual, o salário deve ser igual - artigo 31.º do CT;
- Proteção na parentalidade (maternidade e paternidade) direitos na atribuição de licenças, dispensas e faltas, que não podem justificar diferenças na remuneração e ainda a especificidades quanto ao tempo de trabalho, proteção da segurança e saúde e proteção em caso de despedimento – artigo 33.º e seguintes do CT.

3. Da Constituição da República Portuguesa:

a) De acordo com o Artigo 13.º - Princípio da Igualdade:

- Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a Lei;
- Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.

b) De acordo com o Artigo 25.º - Direito à integridade pessoal:

- A integridade moral e física das pessoas é inviolável;
- Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanas.

4. Da Declaração Universal dos Direitos do Homem

- a) De acordo com o Artigo 12.º - Ninguém sofrerá intromissões arbitrárias na sua vida privada, na sua família, no seu domicílio ou na sua correspondência, nem ataques à sua honra e reputação. Contra tais intromissões ou ataques toda a pessoa tem direito à proteção da Lei;
- b) De acordo com o Artigo 13.º - Toda a pessoa tem o direito de livremente circular e escolher a sua residência no interior de um Estado.

## **CAPITULO XIII**

### **DAS SUGESTÕES / ELOGIOS E DAS RECLAMAÇÕES**

#### **NORMA 44.<sup>a</sup>**

##### **PROCEDIMENTOS GERAIS**

A instituição tem definido um procedimento geral (PG01) que tem como objetivo e campo de aplicação, a definição de um procedimento a adotar para o tratamento das reclamações, sugestões e elogios, em relação aos serviços prestados, como uma estratégia de avaliação da satisfação das partes interessadas relativamente os serviços da instituição.

#### **NORMA 45.<sup>a</sup>**

##### **DO TRATAMENTO DE SUGESTÕES E ELOGIOS**

1. O CSPL dispõe de uma caixa de sugestões e elogios em cada equipamento, colocada em lugar visível.
2. Qualquer utente/cliente, família ou outro, poderão contribuir com as suas sugestões em impresso próprio.
3. Após a receção das sugestões, o DT efetua uma pré-análise e apresenta à Direção para avaliação do impacto da sugestão na melhoria dos serviços.
4. Em relação aos elogios, os mesmos são comunicados à Direção e a todos os colaboradores ao serviço, como um mecanismo de reconhecimento e incentivo no trabalho.

#### **NORMA 46.<sup>a</sup>**

##### **DO TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES ORAIS**

Após a receção de uma reclamação oral, esta é analisada pelo DT no sentido da sua resolução imediata, com a identificação das causas e poderem vir a ser implementadas as ações corretivas que impeçam a sua repetição. Em caso de complexidade ou gravidade e de impossibilidade de resolução imediata, deve o DT encaminhar para resolução superior pela Direção, com posterior informação ao reclamante pela via mais expedita.

#### **NORMA 47.<sup>a</sup>**

##### **DA OBRIGATORIEDADE DO LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

No cumprimento do previsto no Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro, o Centro Social Paroquial da Lourinhã (CSPL):

- a) Dispõe do Livro de Reclamações
- b) Não pode condicionar ou negar a disponibilidade do Livro de Reclamações ao utente/família ou outros que o possam solicitar;
- c) A informação de disponibilidade do mesmo encontra-se afixada em local visível, de fácil acesso, com a identificação da entidade competente para apreciação da reclamação e respetiva morada.

#### **NORMA 48.<sup>a</sup>**

##### **DO PREENCHIMENTO DA RECLAMAÇÃO**

O Livro de Reclamações dispõe de procedimentos a ter em consideração no registo da reclamação, nomeadamente:

1. Da Identificação da Instituição

O Prestador de serviços deve garantir a sua identificação correta para uma eficaz identificação da entidade reclamada:

- a) Nome da Instituição onde é feita a reclamação;
- b) Morada completa do equipamento social

## 2. Da Identificação do reclamante, pessoa que efetua a reclamação

Cabe à entidade que apresenta o Livro de Reclamações, na qualidade de prestador de serviços, garantir que o reclamante insira todos os elementos relativos à sua identificação, de forma legível, para que a entidade competente consiga facilmente identificar o reclamante. Assim deve este deixar os seguintes dados de identificação:

- a) Nome completo;
- b) Morada completa;
- c) Nacionalidade;
- d) Contato telefónico;
- e) Identificação do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão;
- f) Endereço eletrónico, quando exista;

## 3. Da Reclamação

O reclamante tem o direito de ficar na posse da reclamação exarada no Livro de Reclamações cujo preenchimento, é para o efeito, em triplicado, redigida a esferográfica e com letra maiúscula e legível, da qual deve constar, de forma clara, concisa e objetiva:

- a) O motivo da reclamação, apresentando as razões que a motivam e fundamentam;
- b) A conclusão da reclamação onde deve ser solicitada a regularização da situação ou apresentada uma proposta de solução;
- c) A redação da reclamação não deve exceder o campo do texto destinado à descrição dos factos;
- d) A hora da reclamação;
- e) Assinatura do reclamante;
- f) Devem sempre ser verificados se os factos que constituem o motivo da reclamação, a fim de se constatar se são descritos de forma clara, objetiva e completa.

4. Para obter mais informação, deve ser consultado o documento “*Como preencher a Folha no Livro de Reclamações*”, da Direcção-Geral do Consumidor.

### **NORMA 49.<sup>a</sup> DO ENVIO DA RECLAMAÇÃO**

1. Preenchida a folha de reclamação, o funcionário do CSPL deve destacar do Livro de Reclamações o original e o duplicado da folha de reclamação. O duplicado deve ser imediatamente entregue ao reclamante e o original deve ser remetido, pelo CSPL, no prazo de 10 dias úteis, à entidade reguladora, o Instituto de Segurança Social `IP, Centro Distrital de Lisboa - conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do Livro de Reclamações e dele não pode ser retirado.

2. Embora não seja sua obrigação, o reclamante, caso pretenda, pode remeter também o duplicado da folha de reclamação à entidade reguladora. Para saber qual a entidade competente para receber a reclamação o utente deve consultar o letreiro que se encontra afixado no estabelecimento ou consultar a grelha de entidades que figura na folha de instruções.

3. Se o reclamante decidir anular a reclamação deve sempre indicar os motivos que o levaram a alterar a decisão. O CSPL, por sua vez, tem de remeter também a anulação ao organismo fiscalizador acima designado.

### **NORMA 50.<sup>a</sup> DO ACOMPANHAMENTO E ARQUIVO DA RECLAMAÇÃO**

1. O Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio, criou a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC) que se destina ao registo e tratamento das reclamações dos consumidores constantes no Livro de Reclamações.

2. Esta alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, visa facilitar a comunicação de dados estatísticos em matéria de conflitualidade de consumo e a disponibilização de informação sobre o Livro de Reclamações, permitindo ao reclamante um acesso mais rápido à informação sobre a sua reclamação.
3. A RTIC assegura de forma progressiva informação sobre o tratamento das reclamações enviadas às entidades reguladoras e de controlo de mercado competentes de acordo com a legislação em vigor.
4. A RTIC é gerida pela Direcção-Geral do Consumidor, sendo o registo e o tratamento das reclamações aí alojadas da responsabilidade das entidades reguladoras e de controlo de mercado.
5. A Instituição deve manter os Livros de Reclamações encerrados pelo menos durante três anos. A organização do arquivo é estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro.

## **CAPITULO XIV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 51.<sup>a</sup> PARCERIAS E COOPERAÇÃO**

Os serviços e entidades locais serão chamados a colaborar com o serviço, através de estabelecimento de parcerias locais informais ou formais e da constituição de protocolos de cooperação, tendo em conta as necessidades e potencialidades da Instituição, visando a articulação de esforços e a rentabilização de recursos de forma a possibilitar a prestação de um apoio global aos utentes do serviço.

### **NORMA 52.<sup>a</sup> DOS DADOS PESSOAIS**

1. A 25 de maio de 2018 foi implementado o Regulamento da União Europeia 2016/679 que aprovou o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), comprometendo-se o CSPL a agir em conformidade com as normas aí emanadas, e a garantir a total confidencialidade do tratamento dos dados pessoais cedidos pelo utente/cliente, e/ou por outro outorgante definido no Contrato.

2. Para a realização da prestação dos serviços, devem, o 2.º e 3.º Outorgantes, acordar ceder os seus dados pessoais necessários às várias fases do processo de apoio social da resposta social (candidatura; admissão/contratualização, avaliação/acompanhamento e finalização dos serviços).

### **NORMA 53.<sup>a</sup> REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que deverá servir de suporte para quaisquer ocorrências de situações anómalas ou incidentes que surjam no âmbito da prestação dos serviços da resposta social e que aí devem ser devidamente registadas.

2. O Livro de Registo de Ocorrências é, sempre que possível, monitorizado, datado e assinado pelo DT.

3. Outros registos que aqui não se enquadrem serão registados em folha de registos/ocorrências, arquivado no processo do utente/cliente.

### **NORMA 54.<sup>a</sup> PARTICIPAÇÃO DA COMUNIDADE**

O Centro Social Paroquial da Lourinhã, privilegiará formas atenuantes de socialização (convivência e participação na comunidade envolvente), designadamente com as famílias dos utentes/clientes, com outras instituições particulares de solidariedade social, associações culturais e recreativas, empresas e escolas e ainda, com os serviços de segurança social e de saúde, bem como com autarquias locais.

### **NORMA 55.<sup>a</sup> INTEGRAÇÃO DE LACUNAS E OMISSÕES**

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

2. Toda a matéria omissa no presente Regulamento, bem como as dúvidas que surgirem acerca deste, serão definidas pela Direção do Centro Social Paroquial da Lourinhã, tendo em conta os seus Estatutos, bem como a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

**NORMA 56.<sup>a</sup>**  
**ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do Serviço de 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 a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
3. Qualquer alteração ao Regulamento Interno, será remetida ao ISS de Lisboa, 30 dias antes da sua entrada em vigor.

**NORMA 57.<sup>a</sup>**  
**DO FORO COMPETENTE PARA RESOLUÇÃO DOS DIFERENDOS**

1. Em caso de conflito e após recurso à entidade de tutela, o foro competente para a sua resolução é o Tribunal Judicial da Comarca de Lourinhã.
2. Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, o cliente pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.
3. Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as Entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, situado em Lisboa, com o endereço eletrónico: [cniacc@fd.unl.pt](mailto:cniacc@fd.unl.pt).

**NORMA 58.<sup>a</sup>**  
**ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento, constituído por 58 normas mais 7 normas em documento anexo, entra em vigor, após aprovação pela Direção, substituindo para todos os efeitos o Regulamento Interno anterior, com aplicabilidade plena à data da sua aprovação pela Direção do CSPL.

**A DIREÇÃO**

APROVADO em 26 de Novembro de 2019.

**ANEXO AO REGULAMENTO INTERNO****CAPITULO I  
DO PESSOAL****NORMA 1.<sup>a</sup>  
CONDIÇÕES GERAIS**

Sem prejuízo do que se encontrar estabelecido no respetivo instrumento de regulamentação coletiva de trabalho, as unidades de pessoal técnico, ajudantes de ação direta e outro, necessárias ao normal funcionamento dos serviços, devem:

- a) Possuir a formação adequada às funções que desempenham;
- b) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- c) Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços;
- d) Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e ou de deficiência.

**NORMA 2.<sup>a</sup>  
AFETAÇÃO AOS SERVIÇOS**

O Quadro de Pessoal afeto a esta resposta social está definido, tal como previsto no Acordo de Cooperação vigente, celebrado entre o ISS,IP Centro Distrital dessegurança Social de Lisboa e o Centro Social Paroquial da Lourinhã, estará em conformidade com futuras orientações técnicas e normativos legais que venham a ser constituídos no âmbito desta resposta social. Encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do tipo de vínculo, categorias profissionais e sua percentagem de afetação à resposta social.

**NORMA 3.<sup>a</sup>  
PROCESSO DE CONTRATAÇÃO**

1. A contratação do pessoal é da responsabilidade da Direção do CSPL

2. O processo de admissão dos colaboradores, é constituído por:

- a) Um questionário inicial de apresentação do pedido de emprego;
- b) Uma entrevista de avaliação do perfil/funções;
- c) Elaboração de um parecer técnico à Direção;
- d) Atendimento presencial do candidato pela Direção;
- e) Análise e decisão final da Direção.

3. O processo de entrevista inicial para avaliação de perfil/funções do candidato é efetuado pelo DT, que transmitirá à Direção o seu parecer. A Direção efetuará um contato presencial posterior com o candidato, antes ou depois de emitir a sua decisão.

4. São requisitos para a contratação:

- a) Idade igual ou superior a 18 anos;
- b) Habilitações (escolaridade obrigatória);
- c) Perfil adequado às funções a desempenhar;
- d) Registo Criminal atualizado;
- e) Ser titular de uma conta bancária para transferência dos vencimentos.



5. São condições preferenciais de admissão dos colaboradores:

- a) Experiência de trabalho na área de apoio a idosos;
- b) Formação necessária e adequada à realização das funções que desempenha no conjunto dos serviços prestados, de forma a assegurar a qualidade dos mesmos;
- c) Ter conhecimentos que garantam a intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente de envelhecimento, dependência e deficiência;
- d) Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- e) Ter capacidade de prestar informações necessárias à avaliação da adequação do plano de cuidados;
- f) Ter elevado sentido de respeito, responsabilidade e de capacidade para autoavaliação;
- g) Carta de Condução e experiência de condução;
- h) Residência nas áreas da freguesia e concelho da Lourinhã.

#### **NORMA 4.<sup>a</sup>** **COORDENAÇÃO E GESTÃO DO PESSOAL**

1. O DT é responsável pela coordenação técnica e gestão do pessoal, ao nível dos colaboradores em geral, estagiários, trabalho comunitário e desempregados em contratos de emprego inserção e voluntários afetos às respostas sociais que coordena, com supervisão pela direção.

2. O DT tem o apoio do Encarregado Geral de Serviços com responsabilidades na execução mensal de escalas e horários de serviço, registos e monitorização das assiduidades, de horas suplementares de serviços/banco de horas e substituição/reposição de colaboradores em situação de ausências, com a sua supervisão.

3. A política de substituição interna de qualquer colaborador é coordenada pelo DT, executada numa 1.<sup>a</sup> instância pelo ESG, com conhecimento e aprovação da Direção.

#### **NORMA 5.<sup>a</sup>** **CONTEÚDO FUNCIONAL DO PESSOAL**

Os conteúdos funcionais dos colaboradores ao serviço do CSPL encontram-se definidos em “Manual de Funções” afixado em local visível.

#### **NORMA 6.<sup>a</sup>** **DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL CONTRATADO E EFETIVO**

1. Constituem direitos dos colaboradores:

- a) Pagamento atempado das remunerações que lhe são devidas, no caso de trabalhadores não voluntários;
- b) Cumprimento da legislação laboral prevista na Portaria e na Lei Geral do Trabalho, bem como da legislação específica do trabalho voluntário;
- c) Comunicação atempada do horário de trabalho, funções e tarefas que lhe são atribuídas;
- d) Participar nas reuniões de colaboradores;
- e) Participar na avaliação periódica do serviço;
- f) Contar com a colaboração e acompanhamento do DT, bem como da Direção da Instituição;
- g) Contar com a disponibilização de meios, equipamentos e produtos necessários ao desempenho das suas funções;
- h) Receber formação específica na área de trabalho com idosos.

2. Constituem deveres dos colaboradores:

- a) Ser pontual e assíduo;
- b) Cumprir com zelo as funções que lhe são atribuídas;
- c) Cumprir com honestidade o serviço estipulado;
- d) Desempenhar com qualidade e eficácia as tarefas que lhe são solicitadas pelo serviço;
- e) Respeitar as funções e as orientações de superiores;
- f) Tratar com respeito e dignidade os utentes do serviço;
- g) Obedecer aos princípios de preservação da intimidade dos utentes e do sigilo profissional;

- h) Comunicar por escrito ou oralmente ao DT, todas as informações e ocorrências que considere importantes para o bom funcionamento do serviço;
- i) Participar na avaliação periódica do serviço, bem como participar na avaliação do plano Individual do utente;
- j) Participar nas reuniões de colaboradores;
- k) Respeitar os colegas de trabalho, desenvolvendo trabalho de equipa;
- l) Respeitar a confidencialidade e o sigilo no que se refere às conversas da população, dos utentes ou mesmo de outras indicações que lhe sejam facultadas;
- m) Participar nas ações de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição;
- n) Utilizar cuidadosamente e adequadamente os equipamentos, materiais e produtos necessários à execução das tarefas.

### **NORMA 7.<sup>a</sup>**

#### **OUTRO PESSOAL SEM VÍNCULO**

1. Podem ainda ser elaboradas candidaturas ao Instituto de Emprego e Formação Profissional, no âmbito dos Contratos Emprego-Inserção Profissional, de pessoal para tarefas de cariz socialmente útil, cujo perfil, aptidões, regras, direitos e deveres têm o seu enquadramento nas normas institucionais para os demais colaboradores.

2. Podem desempenhar funções, estagiários através de estágios profissionais e académicos num contexto de melhoria e qualificação dos serviços.

- a) Os estágios, de acordo com o seu enquadramento, podem ser:
  - Curriculares – têm o seu enquadramento nas orientações emitidas pela escola profissional ou de ensino regular;
  - Académicos – têm o seu enquadramento nas orientações emitidas pela faculdade responsável pelo estagiário;
  - Profissionais - têm o seu enquadramento na legislação em vigor nas medidas de incentivo ao emprego da responsabilidade do IEFP;
- b) Os estagiários podem exercer o seu estágio em funções no CSPL, no âmbito de qualquer das respostas desenvolvidas, com o acompanhamento de um colaborador que será o seu coordenador;
- c) Os seus direitos e deveres são emanados pela entidade responsável pelo estágio, sendo que haverá uma conciliação com os direitos e deveres comuns aos colaboradores da entidade de estágio;
- d) O Percurso do estagiário, desde a sua candidatura ao termo do seu estágio, segue instruções emanadas pela entidade promotora do estágio, desde que com enquadramento institucional;
- e) Após o enquadramento institucional do estagiário, este deve obedecer às demais normas instituídas para os restantes trabalhadores, devendo cumprir com as regras gerais instituídas e contribuir para qualificar os serviços.

3. Também os Voluntários podem contribuir para o desenvolvimento institucional, caracterizam-se por serem indivíduos que, de forma livre, desinteressada e responsável se comprometem, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado. A participação do voluntário nos serviços e atividades da instituição é feito mediante atribuição de tarefas concretas expressas em Acordo de Voluntariado.

3.1. O Perfil do voluntário deve obedecer:

- a) Ter idade igual ou superior a 18 anos<sup>14</sup>;
- b) Gosto no contato com pessoas idosas;
- c) Dinâmico; Simpático e afável;
- d) Sentido de responsabilidade;
- e) Exercer uma cidadania ativa e participativa;
- f) Disponibilidade de tempo e facilidade na comunicação;
- g) Capacidade de trabalhar em equipa;
- h) Interesse e gosto (motivação) em ser voluntário;
- i) Capacidade de iniciativa;
- j) Estabilidade emocional;
- k) Respeito pelo outro em qualquer situação;
- l) Competências pessoais e/ou profissionais na área que pretende desenvolver.

3.2. O pessoal Voluntário não pode ser contabilizado para o Quadro de Afetação de Pessoal obrigatório em sede de Acordo de Cooperação.

<sup>14</sup> Se for com idade inferior, será discutido entre o coordenador, orientador e animador de voluntários