



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Resposta de “SERVIÇO DE APOIO DOMICILIARIO”

	Índice
DISPOSIÇÕES GERAIS	3
<u>Âmbito de Aplicação</u>	3
<u>Legislação Aplicável</u>	3
<u>Objetivos do Regulamento</u>	3
DA INSTITUIÇÃO	4
<u>Missão</u>	4
<u>Visão</u>	4
<u>Valores</u>	4
<u>Horário de Funcionamento</u>	Erro! Marcador não definido.
REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO CENTRO DE DIA	5
<u>Capacidade Instalada</u>	5
<u>Destinatários e Objetivos</u>	5
<u>Prestação de Cuidados e Serviços</u>	6
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES	7
<u>Condições de Admissão</u>	7
<u>Crítérios de Prioridade</u>	7
<u>Processo de Inscrição</u>	7
<u>Processo de Admissão</u>	8
<u>Contrato de Prestação de Serviços</u>	8
<u>Processo Individual do Cliente</u>	9
<u>Acolhimento dos novos clientes</u>	10
<u>Depósito e Guarda dos Bens do Cliente</u>	10
<u>Cessação da Prestação de Serviços</u>	10
<u>Comunicações e notificações</u>	11
COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	11
<u>Comparticipação Familiar</u>	11
<u>Cálculo do Rendimento Per-Capita</u>	11
<u>Tabela de Comparticipação e Precário</u>	13
<u>Pagamento</u>	13

Estre.
107



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

DIREITOS E DEVERES	14
<u>Direitos e Deveres dos Clientes</u>	14
<u>Direitos e Deveres da Instituição</u>	15
DO PESSOAL	15
<u>Quadro de Pessoal</u>	16
<u>Direção Técnica</u>	16
<u>Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal</u>	16
<u>Direito e Deveres Gerais dos(as) Colaboradores(as)</u>	18
DISPOSIÇÕES FINAIS	19
<u>Sanções e Procedimento</u>	19
<u>Livro de reclamações</u>	19
<u>Livro de Registo de Ocorrências</u>	19
<u>Integração de Lacunas</u>	19
<u>Alteração, Revisão e Aprovação do Regulamento Interno</u>	19
<u>Entrada em Vigor</u>	20
ANEXOS	21
<u>CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA RESPOSTA SOCIAL DE SAD</u>	21
<u>COMPROVATIVO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS</u>	25
<u>DECLARAÇÃO – CONFIDENCIALIDADE DO PIC</u>	Erro! Marcador não definido.
<u>DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO</u>	26



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º Âmbito de Aplicação

A Associação Centro de Dia da Freguesia de Fátima (doravante designada de ACDFF) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública, com acordo de cooperação para a resposta de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém, em 01/09/2007, cujos Estatutos foram aprovados em Assembleia Geral a 04/11/2015, rege-se pelas normas estabelecidas no presente Regulamento Interno e demais legislação aplicável.

Artigo 2º Legislação Aplicável

A ACDFF rege-se pelo estipulado, designadamente:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho – Regula o Regime Jurídico de Cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-lei n.º 33/2014, de 4 de março – Define o Regime Jurídico de Instalação, Funcionamento e Fiscalização dos Estabelecimentos de Apoio Social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Regulamento Geral de Proteção de Dados, de 25 de Maio de 2018.

Artigo 3º Objetivos do Regulamento

O presente regulamento tem como objetivos, designadamente:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados, bem como estabelecer os deveres dos mesmos;
- b) Promover o cumprimento dos deveres da Instituição e salvaguardar os direitos da mesma;
- c) Assegurar a informação necessária e o cumprimento das regras de funcionamento do equipamento prestador de serviços para uma adequada prestação dos mesmos e satisfação plena dos clientes.



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

CAPÍTULO II DA INSTITUIÇÃO

Artigo 4º

Missão

“AGIR E INTERVIR PARA INCLUIR” é a missão da Instituição, no sentido de dar resposta às diferentes necessidades da pessoa e comunidade vulnerável, procurando o seu bem-estar físico, psíquico e social, contribuindo para a sua inclusão na sociedade, bem como, para o desenvolvimento do seu Projeto de Vida, seguindo políticas e orientações, tanto nacionais como internacionais, privilegiando o trabalho em rede numa equipa multidisciplinar.

Artigo 5º

Visão

A ACDFF pretende ser uma Instituição de referência nacional distinguindo-se pelos cuidados prestados, a todos os clientes que a procuram, em qualquer etapa da vida, contribuindo para que as pessoas vivam com mais dignidade, numa sociedade mais justa e acreditando que, com um trabalho social eficiente, de toda a equipa, se consiga a inclusão eficaz na comunidade, contribuindo para a justiça social.

Artigo 6º

Valores

A ACDFF tem como valores essenciais:

1. Cooperação:

- Trabalhar por um objetivo comum;
- Trabalhar com empenho e entreajuda pelas causas da Instituição.

2. Responsabilidade:

- Prestar serviços aos clientes adequados às suas necessidades e expectativas;
- Ser solidário com as equipas de trabalho, apoiando os colegas nas suas necessidades profissionais;
- Ser capaz de prever, decidir e assumir as consequências dos seus atos;
- Adotar uma conduta eficiente e eficaz cumprindo as suas responsabilidades com rigor para com os clientes, equipas e Instituição, de forma rentável e com uma utilização eficiente dos recursos.

3. Alegria:

Criar um bom ambiente de trabalho, um bom relacionamento com os clientes e de bem-estar.

4. Inovação e Criatividade:

- Ser pioneiros nas práticas e projetos;
- Ser determinados na nossa conduta;
- Ser referenciados e distinguidos pela comunidade, nos serviços prestados.

5. Confidencialidade:

- Respeitar a confidencialidade e sigilo das práticas e informações respeitantes à Instituição;
- Respeitar o direito à privacidade e confidencialidade dos clientes, devendo o contacto com os mesmos pautar-se pela máxima discrição e cautela na forma, conteúdo e meios utilizados para a transmissão de informações;
- Não revelar ou utilizar informações sobre factos e pessoas, a não ser mediante autorização expressa ou nos casos previstos na lei.

6. Honestidade:

- Ser íntegro na conduta, não recebendo de terceiros qualquer comparticipação monetária ou favor que leve, a quem o presta, a criar expectativas de favorecimento nas suas relações com a Instituição;
- A conduta deverá pautar-se pela verdade.

7. Imparcialidade:

- Respeitar as pessoas (clientes e colaboradores) na sua individualidade e identidade;
- Não ter em conta interesses pessoais no exercício da nossa prática;
- Agir de forma neutra, totalmente independente de interesses políticos, económicos, religiosos ou da raça, etnia, sexo e idade, respeitando o princípio da igualdade.



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

8. Integridade:

- a. Não exercer fora da Instituição atividades profissionais paralelas que, de alguma forma, colidam com as prestadas pela Instituição;
- b. Ser leal para com os clientes, colaboradores e direcção;
- c. Ser justos e respeitadores.

9. Solidariedade:

Ser solidários na intervenção proporcionando às pessoas de risco social a sua autonomia, sustentabilidade e integração social.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO DO APOIO

Artigo 7º

Capacidade Instalada

A capacidade do Serviço de Apoio Domiciliária é de 30 clientes, sendo 30 acordados com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém.

Artigo 8º

Horário de Funcionamento

1. O horário de funcionamento da Direcção Técnica é das 8h às 13h, devendo ser flexível e adaptável às necessidades da Instituição, do cliente, familiar e/ou pessoa responsável, bem como da comunidade em geral.
2. Para efeitos de atendimentos presenciais, deverá ser efetuada uma marcação prévia entre as partes.
3. A ACDFF na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário de 5 Dias funciona nos dias úteis das das 08h00m às 17h30m e na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário de 7 Dias todos os dias de segunda a domingo da 08h00m às 17h30.
4. A Instituição encerra no dia 1 de janeiro, domingo de Páscoa e dia 25 de Dezembro.
5. Os serviços administrativos funcionam de segunda a sexta-feira, das 9h00m às 13h e das 14h30 às 17h.
6. A Direcção Técnica desenvolve o seu exercício profissional de segunda a sexta das 8h às 13h, e obriga-se a ser flexível e adaptável às necessidades da Instituição, do cliente, familiar e/ou pessoa responsável, bem como da comunidade em geral, no sentido de ajustar outros horários.
7. Para efeitos de atendimentos presenciais, deverá ser efetuada uma marcação prévia entre as partes.

Artigo 9º

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário qualquer pessoa e ou família que se encontre em domicílio, numa situação de dependência física, temporária ou permanente, numa situação de exclusão social grave e insuficiência económica que impeça a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização de atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços e cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, aos destinatários referidos no número anterior, com os seguintes objetivos:
 - a. Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, prevenindo uma institucionalização desnecessária;
 - b. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos clientes e famílias com a prestação de um conjunto de serviços e cuidados adequados às suas necessidades, acautelando crises e deterioração da situação do pessoal e familiar;
 - c. Proporcionar um apoio personalizado aos clientes e famílias de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, estabilidade emocional e vivência social;

Handwritten signature in blue ink.



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

- d. Promover contatos familiares e sociais, facilitar o acesso aos serviços da comunidade e potenciar a integração social desejável;
- e. Promover um ambiente de segurança física e afetiva no sentido de acautelar acidentes e quedas, o isolamento e qualquer outra forma de mau trato;
- f. Contribuir para a construção de um envelhecimento ativo e participativo em que a autonomia e poder de decisão seja devidamente evidenciada.

Artigo 10º

Prestação de Cuidados e Serviços

1. A resposta de Serviço de Apoio Domiciliário prevê a prestação dos seguintes serviços nos dias úteis:
 - a. **FORNECIMENTO DE REFEIÇÃO (ALMOÇO) DIAS ÚTEIS:**
 - b. **FORNECIMENTO DE REFEIÇÃO (ALMOÇO) AO FIM DE SEMANA E FERIADOS**
 - c. **FORNECIMENTO DE REFEIÇÃO (JANTAR) DIAS ÚTEIS**
 - d. **FORNECIMENTO DE REFEIÇÃO (JANTAR) AO FIM DE SEMANA E FERIADOS**
 - i. Almoço respeitando as dietas com prescrição médica de segunda a sexta-feira);
 - ii. A ementa é afixada em local visível e adequado na sede da Instituição;
 - iii. As dietas ou restrições alimentares deverão ser remetidas à Instituição logo que possível e de acordo com o previsto nos artigos 16.º, n.º 5 e 20.º;
 - e. **ACOMPANHAMENTO PERSONALIZADO NA REFEIÇÃO**
 - f. **CUIDADOS DE HIGIENE E CONFORTO PESSOAL:**
 - i. A prestação deste serviço dependerá das necessidades do cliente;
 - ii. Poderá a higiene ser semanal ou diária, até duas vezes por dia, de manhã e de tarde, caso o cliente use fralda ou penso ou esteja numa situação mais dependente;
 - iii. Sempre que se trate de um cliente acamado a higiene será prestada de manhã e de tarde, caso a família não tenha outro entendimento.
 - iv. Quando necessário, por questões de saúde do cliente, a instituição articulará horários com o centro de saúde, para avaliação conjunta.
 - c. **HIGIENE HABITACIONAL:** arrumação e limpeza das divisões da residência, estritamente necessária e utilizadas pelo cliente;
 - d. **TRATAMENTO DE ROUPA:** roupas de uso pessoal, roupa de cama e toalhadados de casa de banho, exclusivas do cliente;
 - e. **ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO:**
 - i. A animação, lazer e cultura é implementada com base no Plano Anual de Atividades da Instituição, aprovado pela Direção vigente;
 - ii. Os clientes serão devidamente informados das atividades a desenvolver e poderão participar sempre que o desejarem;
 - iii. Algumas atividades poderão ter um custo extraordinário, informação que será previamente alertada através da comunicação disponível e prevista no artigo 20.º;
 - f. **ADMINISTRAÇÃO DE FÁRMACOS:** é responsabilidade da Instituição a administração da medicação durante as refeições e nos períodos em que os clientes se encontram a frequentar a Instituição e aos fins-de-semana, nas situações que as refeições sejam da responsabilidade da Instituição, devidamente acompanhadas pelas equipas;
2. O SAD pode ainda assegurar os seguintes serviços, durante os dias úteis:
 - a. Aquisição de bens e géneros alimentares;
 - b. Pagamento de serviços diversos;
 - c. Acompanhamento a serviços da comunidade, essenciais para o cliente;

Comentário [G1]:



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

- d. Apoio médico;
 - e. Apoio psicossocial;
 - f. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia designadamente cedência de ajudas técnicas;
3. Relativamente aos serviços das alíneas c), d), e) e f) do nº 3 a Instituição recorrerá, sempre que possível, aos serviços existentes na comunidade.
4. Aos serviços indicados nos números anteriores, aplica-se a tabela de comparticipação constante do artigo 23º, conforme o tipo, número de serviços contratados e comparticipação a aplicar.

CAPÍTULO IV PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

Artigo 11º

Condições de Admissão

1. São condições de admissão do cliente:

- a. Ser um indivíduo que se encontre em situação de dependência física e ou psíquica, de carência ou disfunção social que possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pelo SAD;
- b. Subsista livre vontade do cliente e ou seus familiares (condição indispensável);
- c. Existam razões fundamentadas que permitam a manutenção do cliente no domicílio, designadamente a existência de infra-estruturas e de condições mínimas asseguradas de habitabilidade;
- d. Ter, sempre que possível, uma rede de apoio informal que permita a sua permanência em domicílio. Não havendo, cabe à Instituição tentar encontrar solução adequada.

Artigo 12º

CrITÉRIOS de Prioridade

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

- a. Qualquer indivíduo em situação de emergência social, exclusão social, carência económica grave e em risco de degradar o seu processo de vida saudável, a sua condição humana, pessoal, familiar, comunitária e económica;
- b. Inexistência de suporte familiar e ou rede de apoio informal;
- c. Grau de dependência;
- d. Frequentar outras respostas sociais da Instituição;
- e. Ser familiar direto de cliente da Instituição;
- f. Residir em Freguesia de Fátima;

2. Na aplicação destes critérios deve entender-se que o Serviço de Apoio Domiciliário procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos sociais economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos estatutos e regulamentos.

3. A admissão será efetuada em função do número de vagas existentes e de acordo com os critérios de prioridade definidos nos pontos anteriores.

Artigo 13º

Processo de Inscrição

- 1. A organização do processo de inscrição destina-se a estudar a situação sócio económica do indivíduo, bem como, informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas, princípios e valores da Instituição.
- 2. A candidatura dos interessados deverá ser feita em sede própria na Instituição.
- 3. O indivíduo e ou família deverá dirigir-se ao Diretor(a) Técnico(a) do SAD, nos respetivos dias de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual.
- 4. Aquando da inscrição, o cliente deverá entregar cópia dos seguintes documentos:

Está
17



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

- a. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão, bem como, do representante, quando aplicável;
 - b. Cartão de Contribuinte, bem como do representante, quando aplicável;
 - c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - d. Cartão de Cliente (SNS);
 - e. Relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do cliente e respetiva medicação e posologia;
 - f. Boletim de vacinas atualizado;
 - g. Declaração anual da Segurança Social, pensões e outros;
 - h. Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - i. Recibo de renda de casa ou de prestação do crédito à habitação;
 - j. Comprovativo das despesas com aquisição de medicamentos de uso para doença crónica.
5. Quando se entender necessário, pode ser exigida certidão da sentença judicial que regula o exercício das responsabilidades filiais ou determine a tutela ou curatela, em caso de interdição ou inabilitação.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Artigo 14º

Processo de Admissão

1. O pedido de admissão é registado e analisado pelo Diretor(a) Técnico(a) da Instituição que elabora a proposta de admissão tendo em conta as condições e critérios de admissão constantes neste Regulamento Interno.
2. É competente para decidir o processo de admissão o Diretor(a) Técnico(a), podendo consultar a Direção caso suscite alguma dúvida aquando do processo de admissão.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente ou seu representante legal no prazo máximo de 15 dias, ou quando se trata de um caso urgente será dispensada todo o processo de inscrição para que a admissão seja imediata, conforme n.º 6 do artigo 13.º.
4. Após decisão da admissão do cliente, proceder-se-á:
 - a. À contratualização do(s) serviço(s) do interesse e necessário(s) ao cliente, formalizando o Contrato de Prestação de Serviços, nos termos do artigo seguinte;
 - b. À entrega do Regulamento interno ao cliente, em papel ou envio por endereço electrónico a indicar;
 - c. À abertura do Processo Individual do Cliente com o seu respetivo Plano de Cuidados, nos termos do artigo 16.º;
5. A admissão deverá ter sempre um carácter provisório, por um período de 30 dias, para avaliar a capacidade de adaptação do cliente, findo o qual, passa a definitiva mediante avaliação e proposta da Diretor(a) Técnico(a) e o consentimento do cliente.
6. Caso não haja vagas, os indivíduos que reúnam as condições de admissão ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria. Tal facto é comunicado ao candidato a cliente ou seu representante legal.

Artigo 15º

Contrato de Prestação de Serviços

1. A frequência em Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração de um Contrato de Prestação de Serviços entre as partes, que vigora, salvo estipulação em contrário, após a sua celebração.
2. A celebração do Contrato tem por base as normas do presente do Regulamento Interno da resposta, as quais, devem ficar bem explícitas junto do cliente, familiar e ou pessoa responsável.



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

3. Para o efeito, após salvaguarda do entendimento das regras constantes no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, o cliente, familiar e ou pessoa responsável, bem como, o representante da Instituição deverão assinar o respetivo Contrato.
4. Sempre que o cliente não possa assinar o Contrato, serão os mesmos assinados pelo familiar e ou representante legal, devendo, na ausência destes, a Instituição considerar a impressão digital e escrever-se termo de rogo que poderá ser feito pelo Presidente da Direção da Instituição.
5. O duplicado do Contrato será entregue diretamente ao cliente, família e ou pessoa responsável.
6. Toda e qualquer necessidade de alteração nos serviços e cuidados a prestar, mantendo-se o cliente na mesma resposta, deverá ser devidamente contratualizada, através de adenda ao Contrato.
7. Sempre que se considere pertinente outra resposta, deverá ser feita a devida alteração do Contrato em função da mesma.
8. Sempre que se pretenda alterações ao Contrato, deverá ser feita em sede de gabinete na Instituição exclusivamente com a Diretor (a) Técnico (a).

Artigo 16º

Processo Individual do Cliente

1. Para um melhor acompanhamento ao Cliente será organizado um Processo Individual de Cliente, para conhecer o melhor possível a sua situação e acompanhar a sua evolução na Instituição.
2. O Processo Individual deverá ser arquivado na Instituição, em local próprio e é estritamente confidencial, com acesso exclusivo à Diretor(a) Técnico(a), cliente e família ou representante legal e à Entidade Reguladora.
3. O Plano de Cuidados deverá ser arquivado no Processo Individual, sendo que qualquer alteração deverá ser devidamente anexada.
4. O Processo Individual deve englobar:
 - a. **Área Sociofamiliar:**
 - Identificação, morada e contato do cliente;
 - Data do início de prestação dos serviços;
 - Identificação e contato familiar ou representante legal;
 - Identificação da situação social;
 - Programação da prestação do Plano de cuidados e serviços
 - Exemplar do Contrato de Prestação de Serviços bem como a cessação do mesmo e os motivos.
 - b. **Área de Saúde:**
 - Fotocópia do cartão de cliente;
 - Identificação do médico de família ou médico da especialidade;
 - Relatório do médico de família, com quadro clínico/saúde do cliente e respetiva medicação e posologia;
 - Boletim de vacinas atualizado;
 - Informação médica relativa a outros assuntos pertinentes e necessários para o cliente, designadamente plano alimentar específico, dietas, restrições alimentares, entre outros.
 - c. **Área Jurídica**
 - Como decorre do artigo anterior, no PI será arquivado o Contrato de Prestação de Serviços celebrado entre Instituição e cliente, donde conste obrigatoriamente todos os serviços a prestar e considerados por ambos como melhor solução;
 - A comparticipação familiar mensal para o SAD de acordo com a legislação em vigor e o Regulamento Interno do SAD, sujeitando-se às atualizações no início de cada ano civil;



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

- Os seus direitos e deveres, bem como os da Instituição;
- Vigência do contrato, condições de alteração, suspensão e rescisão;
- Assinaturas de ambas as partes e um exemplar para ambas as partes;

5. Sempre que existam alterações na(s) área(s) sociofamiliar e ou de saúde, tais deverão ser remetidas, de imediato, através das comunicações e notificações previstas no artigo 20.º.

6. Sempre que se pretenda alterações na área jurídica, tal deverá ser feito em sede de gabinete na Instituição com a Diretor (a) Técnico (a) e reduzido a escrito, não sendo aceite qualquer outra forma.

Artigo 17º

Acolhimento dos novos clientes

1. O acolhimento do novo cliente será efetuado pela equipa técnica e rege-se pelas seguintes regras:
 - a. Gerir, adequar e monitorizar os serviços a prestar ao cliente;
 - b. Prestar esclarecimentos e avaliar as reações do cliente;
 - c. Apresentar a equipa prestadora dos cuidados e serviços;
 - d. Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente (sempre que nos seja confiada)
 - e. Definição dos espaços, equipamentos e utensílios a utilizar na prestação dos cuidados e serviços em sede do domicílio;
 - f. Reiteração das regras constantes no Regulamento Interno de Serviço de Apoio Domiciliário, designadamente, no que se refere ao funcionamento da resposta social e dos serviços contratualizados e direitos e deveres do cliente;
 - g. Apresentação do plano de cuidados à equipa prestadora dos cuidados e ao cliente.

Artigo 18º

Depósito e Guarda dos Bens do Cliente

A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entregarem à sua guarda devidamente listados e arquivado no Processo Individual do Cliente.

Artigo 19º

Cessação da Prestação de Serviços

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a. Revogação por ambas as partes ou oposição à renovação, devendo ser reduzido a escrito e datado e atendendo ao disposto no número 2;
 - b. Caducidade: falecimento, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do Cliente por um período superior a 30 dias não justificado;
 - c. Inadaptação do Cliente, nos termos do número 3;
 - d. Justa causa, nos termos dos números 4 e 5.
2. Caso o cliente, familiar e ou representante legal pretenda cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com antecedência mínima de 30 dias da data pretendida, sob pena de a mensalidade do mês respectivo ser cobrada se não for respeitado o prazo de aviso prévio.
3. O Contrato poderá cessar nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

4. Qualquer outorgante poderá cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
5. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a. Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b. Existam dívidas à Instituição, designadamente uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c. Desrespeito pelas regras dos Regulamentos, por ambas as partes ou apenas por uma;
 - d. Incumprimento pelos outorgantes das responsabilidades assumidas devidamente contratualizadas.

Artigo 20º

Comunicações e notificações

1. Toda e qualquer comunicação ou notificação importante e necessária para a boa prestação de cuidados do cliente, deverá **obrigatoriamente** ser feita:
 - a. **Da Instituição para o cliente:**
 - Através de documento próprio, em papel, devidamente assinado e datado, com comprovativo de entrega ao cliente e ou familiar ou representante legal;
 - Através de meios eletrónicos, designadamente e-mail, mensagens escritas para a morada eletrónica ou número de telemóvel.
 - b. **Do cliente para a Instituição:**
 - Através de documento próprio, em papel, quando feito diretamente no gabinete da Instituição.
 - Através de meios eletrónicos, designadamente e-mail, mensagens escritas para a morada eletrónica ou número de telemóveis da Instituição.
2. Toda e qualquer comunicação ou notificação vinda de outros serviços deverá vir devidamente identificada pelos serviços em questão e sempre dirigida à Instituição com referência clara do cliente em questão e do assunto.
3. Não serão aceites quaisquer outras formas de comunicação.

CAPÍTULO V

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Artigo 21º

Comparticipação Familiar

1. As Participações Familiares abrangidas pelo Acordo de Cooperação são determinadas pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per-capita do agregado familiar, nos termos do artigo seguinte e da tabela constante do artigo 23.º.
2. A participação máxima do cliente corresponde ao Custo Médio por cliente registado no ano transato (valor devidamente afixado em local visível).
3. As participações por Dependência fazem parte do rendimento do cliente para o cálculo do rendimento per-capita.
4. Será solicitada anualmente ao cliente os comprovativos respeitantes à sua situação de rendimentos e despesas a considerar, de modo a determinar a atualização anual da sua participação.

Artigo 22º

Cálculo do Rendimento Per-Capita

1. O cálculo do rendimento per-capita do agregado é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC: Rendimento Per Capita



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

RAF: Rendimento do Agregado Familiar (anual ou anualizado)

D: Despesa

N: Número de elementos do Agregado Familiar

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

- a. Do trabalho dependente;
- b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
- c. De pensões;
- d. De prestações sociais (RSI, CSI, Subsídio de desemprego, Subsídio Temporário de Incapacidade para o trabalho – excetua-se as atribuídas por encargos familiares e por deficiência;
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais, consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente:
 - As rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares;
 - As importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência
 - A diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio;
 - A cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente número, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial;
 - O disposto anterior não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou de quem se encontre à prestação de alimentos, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- g. De capitais:
 - Consideram-se os rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros;
 - Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar e dos descendentes de 1º Grau da linha reta ou quem se encontre à prestação de alimentos sejam titulares em 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.
- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito de medida de promoção em meio natural de vida).

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

- a. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente, mediante apresentação de comprovativos;
- b. Despesas relacionadas com doença crónica;



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

4. Sempre que a situação do cliente seja de manifesta vulnerabilidade financeira e familiar, podem ser consideradas ainda outras despesas, tais como, água, luz e gás.
5. Caso o cliente não entregue a documentação necessária a averiguar o seu rendimento será aplicado o valor máximo da resposta social considerando o custo médio por utente do ano anterior.

Artigo 23º

Tabela de Comparticipação e Preçário

1. As tabelas de comparticipação familiar, constante no presente artigo, referem-se à frequência de Serviço Apoio Domiciliário a cinco dias úteis (SAD 5) e Serviço de Apoio Domiciliário a 7 dias (SAD 7) nos termos do n.º 1 do artigo 10.º e aos serviços previstos nos n.ºs 2 e 3 do mesmo artigo, abrangidos por Acordo de Cooperação e é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per-capita do agregado familiar.

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Frequência Serviço de Apoio Domiciliário 5 dias, serviços previstos no artigo 10.º, n.ºs 1, 2 e 3

Serviço de Apoio Domiciliário Dias úteis SAD 5 dias	Percentagem a aplicar						
	2 serviços 50 %	3 serviços 55 %	4 serviços 57 %	5 serviços 59 %	6 serviços 60%	7 serviços 62%	8 serviços 64%

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Frequência Serviço de Apoio Domiciliário 7 dias, serviços previstos no artigo 10.º, n.ºs 1, 2 e 3

Serviço de Apoio Domiciliário Dias úteis SAD 7 dias	Percentagem a aplicar					
	3 serviços 65 %	4 serviços 70%	5 serviços 72%	6 serviços 73%	7 serviços 74%	8 serviços 75%

Artigo 24º

Pagamento

1. O pagamento da comparticipação do cliente e demais despesas contratadas, em numerário ou cheque, deve ser efetuado até ao dia 10 do mês corrente e dentro do horário de expediente dos serviços administrativos da Instituição.
2. O pagamento da comparticipação do cliente e demais despesas contratadas, por transferência bancária ou débito direto, deverá ser efetuado até ao dia 10 do mês corrente para o NIB: 007900001029615510142 ou IBAN: PT50007900001029615510142, do Banco EUROBIC, devidamente identificado com o nome do cliente.
3. Assim que o pagamento for rececionado será entregue a respectiva fatura-recibo.
4. O pagamento fora de prazo, pode implicar um acréscimo nos seguintes termos:
 - a. 10,00€, se pagamento for efetuado entre o dia 11 e 20 do mês corrente;
 - b. 20,00€, se o pagamento for efetuado a partir do dia 21 do mês corrente;
5. O não pagamento da mensalidade, até 45 dias após data de vencimento, sem justificação, poderá levar à suspensão provisória da prestação de cuidados, situação que, será apresentada pela Direção Técnica à Direção e consequentemente analisada por esta e devidamente comunicada por escrito e assinado aos Clientes;



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

6. A entrada do cliente para a resposta de SAD entre o dia 1 e 14 do mês implica o pagamento da mensalidade respectiva na totalidade.
7. Caso a entrada do cliente ocorra a partir do dia 15 do mês respectivo, o valor a pagar será o correspondente a 75% da comparticipação familiar calculada.
8. Caso o cliente se ausente por motivos de doença, devidamente justificados, durante 15 dias consecutivos, reduzir-se-á a mensalidade em 50 %.
9. Caso outro elemento do agregado familiar do cliente se encontrar também contratualizado com a Instituição, reduzir-se-á a mensalidade daquele em 10 %.
10. Se ocorrer o falecimento do cliente até ao dia 14 do mês corrente será devolvida 50 % da mensalidade paga, caso ocorra a partir do dia 15 não haverá qualquer devolução.
11. Caso o cliente saia da resposta contratada para lar ou outra idêntica, deverá informar a Instituição no mínimo com 30 dias de antecedência da data de prevista, sob pena de a mensalidade do mês seguinte ser cobrada na totalidade.
12. Poderá haver pagamentos suplementares referentes a atividades extraordinárias, das quais sempre que o cliente queira participar deverá ser devidamente informado sobre o custo, proceder ao pagamento antecipadamente e assinar termo de aceitação.
13. Caso o cliente resida nas freguesias limítrofes acresce um valor mensal de 25.00€.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

Artigo 25º Direitos e Deveres dos Clientes

1. São direitos do cliente:

- a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da sua intimidade privada e familiar;
- b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c. Obter a satisfação das suas necessidades de acordo com os serviços e plano de cuidados que foram contratados e exigir a sua aplicabilidade;
- d. Ter acesso ao regulamento interno e ser informado quando houver alterações;
- e. Garantia de confidencialidade, por parte da Direção Técnica; do seu Processo Individual de Cliente e permitir sempre que quiser ter acesso ao mesmo;
- f. Ter acesso à ementa e ser informado quando houver alterações;
- g. Apresentar reclamações e sugestões para melhoria do serviço;
- h. Ser informado sobre o Plano Anual de Atividades da Instituição, bem como de outras atividades extraordinárias e poder decidir na sua participação nos eventos;
- i. À inviolabilidade da sua correspondência;
- j. À articulação com os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

2. São deveres do cliente:

- a. Formalizar a prestação de serviços através de um Contrato de Prestação de Serviços;
- b. Colaborar com as Colaboradoras na medida das suas capacidades na prestação dos serviços contratados;
- c. Colaborar com a Instituição, prestando-lhe todas as informações necessárias de forma a adequar o seu plano de cuidados sempre que necessário;
- d. Tratar com respeito e dignidade todos os colaboradores da Instituição;

Este
107



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

- e. Cuidar da sua saúde e informar a Instituição, sempre que haja qualquer alteração, nos termos dos artigos 16.º e 20.º deste regulamento no que se refere aos meios de comunicação disponíveis e obrigatórios;
- f. Exigir das Colaboradoras somente as funções no âmbito das suas competências;
- g. Proceder ao pagamento da mensalidade dentro do período estabelecido, ou quando não lhe for possível justificar atempadamente;
- h. Comunicar qualquer mudança pertinente ao cliente e Instituição.

Artigo 26º **Direitos e Deveres da Instituição**

1. São direitos da Instituição:

- a. Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de ser livre na sua atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b. À corresponsabilidade 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 cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d. Fazer cumprir com o acordado no ato da admissão do cliente e ao que foi devidamente contratualizado, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento da prestação dos serviços;
- e. Suspender o serviço, sempre que o cliente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento interno, quando ponha em causa ou prejudique 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. Respeito pela individualidade dos clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
- b. Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e. Prestar os serviços constantes neste Regulamento desde que devidamente contratualizados;
- f. Fornecer o Regulamento Interno aos seus clientes, bem como, toda e qualquer alteração posteriormente introduzidas;
- g. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos clientes;
- h. Planificar anualmente as atividades a desenvolver pela Instituição;
- i. Organizar e manter atualizado o Processo Individual do cliente e facultar apenas ao cliente e/ou familiar ou pessoa responsável;
- j. Garantir o sigilo dos dados constantes nos Processos Individuais dos Clientes;
- k. Afixar toda a documentação obrigatória e outras informações pertinentes para a Instituição e seus clientes.

CAPÍTULO VII **DO PESSOAL**



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

Artigo 27º

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal será estabelecido de modo a garantir a qualidade do desempenho e eficácia dos serviços, tendo por base os indicadores que, com essa intenção, sejam definidos Direção.
2. Do quadro de pessoal deverá constar o lugar de Diretor(a) Técnico(a) a preencher por um(a) Técnico(a) com curso superior preferencialmente formado na área das ciências sociais e humanas;
3. A seleção e recrutamento de pessoal serão da responsabilidade da Direção e, sempre que considerem, com o parecer da Direção Técnica;
4. Deverá estar afixado o mapa de afetação do grupo de trabalho.

Artigo 28º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do Centro de Dia da Instituição é assegurada por um(a) Técnico (a) com formação académica superior técnica, de preferência no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontre afixado em lugar visível.
2. A Direção Técnica Sociais e Humanas que acumula, ainda, a categoria de Técnica de Serviço Social Principal e respetivas funções.

Artigo 29º

Conteúdos Funcionais do Quadro de Pessoal

Profissionais	Funções
Diretor(a) Técnico(a)	Estuda, organiza e dirige, nos limites dos poderes de que está investido, as atividades da Instituição; colabora na determinação da política da Instituição; planeia a utilização mais conveniente da mão-de-obra, equipamento, materiais, instalações e capitais; orienta, dirige e fiscaliza a atividade da Instituição segundo os planos estabelecidos, a política adotada e as normas e regulamentos prescritos; cria e mantém uma estrutura administrativa que permita explorar e dirigir a Instituição de maneira eficaz; colabora na fixação da política financeira e exerce a verificação dos custos. <i>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</i>
Técnico Superior de Serviço Social	Estuda e define normas gerais, esquemas e regras de atuação do serviço social das instituições; procede à análise de problemas de serviço social diretamente relacionados com os serviços das instituições; assegura e promove a colaboração com os serviços sociais de outras instituições ou entidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor); ajuda os clientes a resolver adequadamente os seus problemas de adaptação e readaptação social, fomentando uma decisão responsável. <i>Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015</i>



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

Escriturário de 3ª	Redigir relatórios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhes o seguimento apropriado; Examinar o correio recebido, separá-lo, classificá-lo e compilar os dados que são para preparar as respostas; Elaborar, ordenar e preparar os documentos relativos aos clientes, facturação e realização da actividade; Receber pedidos de informação, receber mensalidades dos clientes, quotas de associados e outros recebimentos da Instituição, colocar em caixa os pagamentos de contas e entregas recebidos, Proceder aos depósitos bancários, efectuar pagamentos aos fornecedores e outras compras, enviar todos os documentos necessários para a contabilidade entre outros descritos no contrato de trabalho Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015
Animadora Cultural	Organiza, coordena e ou desenvolve atividades de animação e desenvolvimento sócio cultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da Instituição; acompanha e procura desenvolver o espírito de pertença, cooperação e solidariedade das pessoas, bem como proporcionar o desenvolvimento das suas capacidades de expressão e realização, utilizando para tal métodos pedagógicos e de animação. Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015
Cozinheira	Organiza, coordena, dirige e verifica os trabalhos de cozinha; verifica a ordem e a limpeza de todas as secções de pessoal e mantém em dia o inventário de todo o material de cozinha; é responsável pela conservação dos alimentos entregues na cozinha; é encarregado do aprovisionamento da cozinha e de elaborar um registo diário dos consumos; dá informações sobre quantidades necessárias às confeções dos pratos e ementas; Prepara, tempera e cozinha os alimentos destinados às refeições; elabora ou contribui para a confeção das ementas; recebe os víveres e outros produtos necessários à sua confeção, sendo responsável pela sua conservação; amanha o peixe, prepara os legumes e a carne e procede à execução das operações culinárias; emprata-os, guarnece- -os e confeciona os doces destinados às refeições, quando não haja pasteleiro; executa ou zela pela limpeza da cozinha e dos utensílios. Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015
Ajudante de Cozinha	Auxiliar as cozinheiras e serviço de copa
Ajudantes de Ação Direta	1- Trabalha diretamente com os clientes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, pelo que executa a totalidade ou parte das seguintes tarefas: Recebe os clientes e faz a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; Procede ao acompanhamento diurno dos clientes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; Assegura a alimentação regular dos clientes; Recolhe e cuida dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; Presta cuidados de higiene e conforto aos clientes e colabora na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas; Substitui as roupas de cama e da casa de

Esse
07



ASSOCIAÇÃO CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

	banho, bem como o vestuário dos clientes, procede ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; Requisita, recebe, controla e distribui os artigos de higiene e conforto; Reporta à Instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas. 2- Caso a Instituição assegure apoio domiciliário, compete ainda ao ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos clientes. 3- Sempre que haja motivo atendível expressamente invocado pelo cliente, pode a Instituição dispensar o trabalhador da prestação de trabalho no domicílio daquele. Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015
Auxiliar de Serviços Gerais	Procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; serve refeições em refeitórios; desempenha funções de estafeta e procede à distribuição de correspondência e valores por protocolo; efetua e desempenha outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra. Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 31, 22/8/2015

Artigo 30º

Direito e Deveres Gerais dos(as) Colaboradores(as)

1. São deveres gerais dos(as) colaboradores(as), além dos demais previstos no Código do Trabalho e legislação aplicável:
 - a. Cumprir e fazer cumprir as leis, Regulamentos e Contratos de Prestação de Serviços e todas as determinações da Direção.
 - b. Respeitar e tratar com urbanidade e lealdade os Órgãos Sociais da Instituição, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
 - c. Tratar os clientes e visitantes, com respeito e dignidade, paciência e carinho, não sendo permitidas insinuações, ou palavras ou ações que os ofendam ou atentem contra o seu pudor;
 - d. Comparecer ao serviço com assiduidade e realizar o trabalho com zelo, diligência e competência;
 - e. Obedecer aos superiores hierárquicos em tudo o que respeita à execução e disciplina do trabalho;
 - f. Guardar lealdade à Instituição, respeitando o sigilo profissional e institucional, não divulgando informações que violem a privacidade daquela, dos seus clientes e demais trabalhadores;
 - g. Utilizar apenas os meios de comunicação internos para tudo o que se refere à Instituição, clientes e trabalhadores;
 - h. Zelar pela conservação e boa utilização dos bens da Instituição, quer estejam relacionados com o seu trabalho e lhe estejam confiados ou não;
 - i. Participar nas ações de formação que forem proporcionados pela Instituição, mantendo e aperfeiçoando permanentemente a sua preparação profissional;
 - j. Contribuir para uma maior eficiência dos serviços da Instituição, de modo a assegurar e melhorar o bom funcionamento;
 - k. Observar o cumprimento das normas de higiene e segurança no trabalho e medidas de auto proteção;
 - l. Proceder dentro e fora da Instituição como verdadeiro profissional, com correção e apuro moral;
 - m. Comunicar as faltas e deficiências ao Coordenador/Diretor Técnico de que tenham conhecimento;



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

- n. Não exercer qualquer influência nos clientes ou Familiares, com o objetivo de ser presenteado pelos mesmos e nem aceitar deles objetos ou valores, levando-os a acreditar que desta forma serão melhor servidos.
- 2. O(a) trabalhador(a) tem os seguintes direitos:
 - a. Consignados no Regulamento Interno do Grupo de Trabalho e demais legislação em vigor;
 - b. A serem tratados com dignidade e respeito.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 31º Sanções e Procedimento

- 1. Os clientes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor e devidamente estipuladas.
- 2. As sanções serão aplicadas pela Direção aos clientes incumpridores, com informação dada pela Diretor (a) Técnico (a), através de:
 - a. Advertência;
 - b. Cessação do Contrato de Prestação de Serviços.

Artigo 32º Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações que poderá ser solicitado junto da Direção/Coordenação Técnica sempre que necessário pelo clientes e/ou familiar ou pessoa responsável.

Artigo 33º

Livro de Registo de Ocorrências

A Instituição dispõe de Livro de Registo de Ocorrências.

Artigo 34º Integração de Lacunas

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

Artigo 35º Alteração, Revisão e Aprovação do Regulamento Interno

- 1. É da responsabilidade da Direção da Instituição proceder à aprovação, edição e revisão deste regulamento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário e às atualizações legislativas.
- 2. A Instituição deverá informar quaisquer alterações ao presente regulamento com uma antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, aos clientes, familiares e ou representante legal, bem como, às instituições com quem tem acordo de cooperação, parcerias e protocolos, designadamente o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém.



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

3. O presente regulamento foi aprovado por unanimidade em reunião de Direção na sede da Instituição, aos 24 dias de Março de 2022.

Artigo 36º
Entrada em Vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 24 de Março de 2022 revogando o anterior.

O Presidente da Direção

Carlos Ferreira Neves

Escreva
b



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

ANEXOS

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA RESPOSTA SOCIAL DE SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Entre Associação Centro de Dia da Freguesia de Fátima, Instituição Particular de Solidariedade Social de Utilidade Pública, com o número de identificação de pessoa colectiva 501 749 420, com acordo de cooperação para a resposta de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital da Segurança Social de Santarém, em 01/09/2007, sedeada em Estrada Principal, nº 75, Boleiros, 2495-310 Fátima, aqui representada pelo Presidente da Direcção, Carlos Ferreira Neves, adiante designada por Instituição ou Primeira Outorgante, -

e -----

(nome do cliente), (estado civil), (contribuinte), portador do B.I./C.C n.º (...), emitido em (...)/válido até (...), pelos SIC de (...)/pela República Portuguesa, residente em (...), (aqui representado por (descendente, procurador, outro aplicável), (nome do representante), (estado civil), (contribuinte), portador do B.I./C.C n.º (...), emitido em

Estree



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA FREGUESIA DE FÁTIMA

(...)/válido até (...), pelos SIC de (...)/pela República Portuguesa, residente em (...), adiante designado(a) por Cliente ou Segundo(a) Outorgante, -----

Celebram entre si um **Contrato de Prestação de Serviços**, que se rege pelo Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, aprovado em Reunião de Direção a .../.../..., demais legislação aplicável e nos termos das cláusulas seguintes: -----

CLÁUSULA I OBJECTO DO CONTRATO

- De acordo com o previsto no artigo 10.º do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, a **Primeira Outorgante** compromete-se a prestar os seguintes cuidados e serviços contratados pelo(a) **Segundo(a) Outorgante**:-----
(Apenas descrever os serviços contratados) -----
- A prestação dos serviços contratualizados e descritos no número anterior serão, predominantemente, prestados nas instalações próprias do(a) Cliente com a seguinte morada: (...) -----
- Sempre que se justificar necessário o(s) ou alguns serviços contratados serão prestados nas instalações da Instituição, sedeadas na Estrada Principal nº 75, 2495-310 Boleiros, Fátima.

CLÁUSULA II DIREITOS E DEVERES

Constituem direitos e deveres da Primeira e Segundo(a) outorgantes, bem como, dos colaboradores os previstos no Regulamento Interno da resposta social a que respeita, declarando o(a) Segundo(a) Outorgante ter-lhe sido dado pleno conhecimento dos mesmos. -----

CLÁUSULA III COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

- Pela prestação dos serviços contratados e descritos no número 1 da CLÁUSULA I deste contrato, o(a) Segundo(a) Outorgante obriga-se a uma Comparticipação Familiar Mensal à Instituição no valor de 0,00 € (...€). -----
- O valor calculado é determinado pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento percapita do rendimento do agregado familiar, tendo em consideração a tabela de comparticipação constante do artigo 23.º do Regulamento Interno do Centro de Dia. -----
- Seguindo os artigos 21.º e 22.º do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, a Comparticipação Familiar foi calculada da seguinte forma:-----
Rendimento Anual Familiar com total de€ a dividir pelos 12 meses, dando um valor mensal de€ com respetiva dedução das despesas no valor de€ a dividir pelo número total dos elementos do agregado familiar (caso exista) X% de acordo com os serviços solicitados e designados no 1º ponto na Cláusula I deste contrato, apuramos o valor mensal de€. -----
- A Comparticipação Familiar é mensal e deverá ser paga até ao dia 10 do mês respectivo, em numerário ou cheque, nos serviços administrativos da Instituição, ou por transferência bancária para o NIB: 007900001029615510142 ou IBAN: PT50007900001029615510142, devendo ser indicado o nome do Cliente na operação.-----
- A falta de pagamento dentro do prazo estipulado no ponto anterior poderá implicar um acréscimo nos seguintes termos: 10,00€ se o pagamento for efetuado entre o dia 10 e o 20 do mês corrente ou 20,00€ se o pagamento for efetuado a partir do dia 21 do mês corrente. -----
- O não pagamento até 45 dias, sem justificação, poderá levar à suspensão provisória da prestação dos serviços até a regularização da dívida.-----
- Haverá lugar a redução na mensalidade do cliente sempre que se verificar o constante nos n.ºs 7 a 11 do artigo 24.º do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário. -----



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

CLÁUSULA IV
PAGAMENTOS SUPLEMENTARES

1. No caso da Primeira Outorgante realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, o(a) Segundo(a) Outorgante deve ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas em documento próprio.
2. Os pagamentos suplementares serão pagos antecipadamente e registados na autorização referida no nº anterior. -----

CLÁUSULA V

CONDIÇÕES DE ALTERAÇÃO, SUSPENSÃO, CESSAÇÃO E DE CONTRATO

A prestação dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário pressupõe e decorre da celebração do contrato de prestação de serviços tendo como base as normas do presente do Regulamento Interno da resposta.

1. Toda e qualquer necessidade de alteração deverá constar em adenda ao presente contrato.
2. Sempre que se considere pertinente outra resposta social deverá ser feita a devida cessação do contrato anterior e proceder a novo Contrato de Prestação de Serviços em função da nova resposta.
3. Sempre que se pretenda alterações na Área Jurídica, Contrato de prestação de Serviços, deverá ser feita em sede de gabinete na Instituição exclusivamente com a Diretora Técnica. -----
4. O presente contrato poderá cessar por:-----
 - a. Revogação por ambas as partes ou oposição à renovação, devendo ser reduzido a escrito e datado, atendendo ao disposto no número 6;-----
 - b. Caducidade: falecimento, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação de serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, ausência do Cliente por um período superior a 30 dias não justificado; -----
 - c. Inadaptação do Cliente, nos termos do número 7; -----
 - d. Justa causa, nos termos dos números 8 e 9.-----
6. Caso o cliente, familiar e ou representante legal pretenda cessar o contrato, terá de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com antecedência mínima de 30 dias da data pretendida, sob pena de a mensalidade do mês respectivo ser cobrada se não for respeitado o prazo de aviso prévio. -----
7. Os outorgantes poderão cessar o contrato nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do cliente, sendo neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.-----
8. Qualquer outorgante poderá cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.-----
9. Considera-se justa causa, nomeadamente: -----
 - a. Quebra de confiança dos outorgantes; -----
 - b. Existam dívidas à Instituição, designadamente uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas; -----
 - c. Desrespeito pelas regras dos Regulamentos, por ambas as partes ou apenas por uma;
 - d. Incumprimento pelos outorgantes das responsabilidades assumidas devidamente contratualizadas.

CLÁUSULA VI

TRATAMENTO DOS DADOS PESSOAIS

1. O Segundo(a) Outorgante declara ter recebido e tomado conhecimento da Política de Privacidade em vigor na Instituição. -----
2. A Primeira Outorgante fará a recolha, tratamento e conservação dos dados pessoais do(a) Segundo(a) Outorgante indicados na identificação das partes no presente contrato. -----
3. O tratamento dos dados pessoais é necessário para a execução do presente contrato e por imposição do cumprimento de obrigações legais.-----
4. A Primeira Outorgante será a responsável pelo tratamento dos dados do(a) Segundo(a) Outorgante, podendo transferir os dados pessoais do(a) Segundo(a) Outorgante, em parte ou



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

na sua totalidade, a entidades públicas e/ou privadas sempre que tal decorra de obrigação legal ou seja necessário para cumprimento deste contrato.

5. A Primeira Outorgante conservará os dados do(a) Segundo(a) Outorgante pelos prazos necessários para dar cumprimento a obrigações legais. -----

6. O(a) Segundo(a) Outorgante, enquanto titular dos dados pessoais, tem o direito de acesso, retificação, apagamento, limitação e de se opor ao tratamento dos dados, nos termos descritos na Política de Privacidade.

7. O(a) Segundo(a) Outorgante poderá exercer os direitos acima mencionados, enviando uma comunicação escrita dirigida à Primeira Outorgante, através do endereço electrónico centrodiaboleiros@sapo.pt ou da morada Estrada Principal, nº 75, Boleiros, 2495-310 Fátima. -----

CLÁUSULA VII
VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente contrato tem início a ____/____/____, vigorando por tempo indeterminado, até que qualquer das partes o denuncie ou cesse nos termos da cláusula V. -----

CLÁUSULA VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

1. As comunicações entre os Outorgantes deverão ser feitas nos termos do artigo 20.º do Regulamento Interno de Resposta de Serviço de Apoio Domiciliário. -----

2. Declara o(a) Segundo(a) Outorgante que tomou pleno conhecimento do Regulamento Interno da Resposta Social de Serviço Apoio Domiciliário, que lhe foi entregue cópia do mesmo. -----

Feito, em Fátima, aos ... dias ... do mês de ... de dois mil e vinte, em duplicado, sendo que um ficará arquivado no Processo Individual do Cliente o outro entregue ao segundo outorgante. -----

O Primeiro Outorgante

O(a) Segundo(a) Outorgante



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

COMPROVATIVO DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

Eu, _____, cliente do Centro de Dia, declaro que **tomei conhecimento** das informações/alterações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento do Centro de Dia, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as regras atrás referidas bem como dar cumprimento ao **Novo Contrato de Prestação de Serviços** celebrado e assinado. Declaro, ainda que, **me foram entregues os três documentos**: Regulamento Interno, Contrato de Prestação de Serviços, Política de Privacidade.

Por ser verdade assino o respetivo comprovativo. _____

Fátima, ____ / ____ / ____.

Assinatura

(Do cliente, ou do familiar/pessoa responsável)

DECLARAÇÃO – CONFIDENCIALIDADE

Eu, _____, cliente de Serviço de Apoio Domiciliário, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 16.º, n.º 2 e 26.º, n.º 2, j), declaro que **ACEITO** / ou **NÃO ACEITO** (Riscar o que não interessa) dar cópia dos meus documentos pessoais para a instituição para os fins estritamente necessários à instituição. Mais informo que não permito que o meu Processo Individual de Cliente seja facultado a qualquer outra pessoa ou entidade que não o(a) Diretor(a) Técnico(a), família ou representante legal e Entidade Reguladora. (riscar o que não interessa)

Fátima, ____ / ____ / ____



ASSOCIAÇÃO | CENTRO DE DIA
FREGUESIA DE FÁTIMA

Assinatura

(Do cliente, ou do familiar/pessoa responsável)

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Eu _____, na qualidade de
cliente da Associação do Centro de Dia da Freguesia de Fátima/de representante legal do cliente da Associação do
Centro de Dia da Freguesia de Fátima, declaro: -----

- I. Prestar/não prestar (**riscar o que não interessa**) o meu consentimento para que a Instituição possa tirar fotografias individuais e em grupo, exclusivamente com a finalidade de divulgação aos familiares, representantes e comunidade das actividades desenvolvidas pelo Centro de Dia. -----
- II. Prestar/não prestar (**riscar o que não interessa**) o meu consentimento para que as fotografias sejam divulgadas por meios eletrónicos, designadamente, Facebook, Instagram, em rede fechada. -----
- III. Não fazer um uso indevido das imagens a que tiver acesso em fotografias de grupo e de que me abstenho de quaisquer publicações em redes sociais bem como partilha das fotografias por qualquer outro meio. ---
- IV. Prestar/não prestar (**riscar o que não interessa**) o meu consentimento para o envio de newsletters, convites para eventos ou outro tipo de informações relacionadas com a atividade do Centro de Dia. -----

Mais declaro que tomei conhecimento de que o meu consentimento constitui fundamento legal bastante para a recolha de fotografias, tendo o direito de o retirar em qualquer altura, mediante comunicação enviada à Associação do Centro de Dia da Freguesia de Fátima, através do e-mail centrodiaboleiros@sapo.pt ou da morada Estrada Principal, nº 75, Boleiros, 2495-310 Fátima. -----

O presente documento será junto ao processo individual do cliente e vigorará até que o consentimento seja revogado. -----

Fátima, ____/____/____. -----

Assinatura -----