

# Regulamento Interno

## Serviço de Apoio Domiciliário



Associação Sócio-Cultural, Recreativa e Educativa  
de Cumieira e Circunvizinhas

## Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS .....	5
Artigo 1º - Âmbito de Aplicação.....	5
Artigo 2º - Legislação Aplicável.....	5
Artigo 3º – Objetivos do Regulamento .....	6
Artigo 4º – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas .....	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES .....	7
Artigo 5º – Candidatura.....	7
Artigo 6º – Condições de Admissão.....	8
Artigo 7º – Critérios de Prioridade/Desempate de Admissão .....	8
Artigo 8º – Admissão .....	9
Artigo 9º – Acolhimento .....	9
Artigo 10º – Processo Individual do Utente .....	10
Artigo 11º – Lista de Espera .....	10
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .....	11
Artigo 12º – Instalações .....	11
Artigo 13º – Horários de Funcionamento .....	12
Artigo 14º – Pagamento da Mensalidade .....	12
Artigo 15º – Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades .....	12
Artigo 16º – Ausências / Interrupções do serviço .....	15
Artigo 17º – Refeições .....	16
Artigo 18º – Atividades/Serviços Prestados .....	16
Artigo 19º – Quadro de Pessoal.....	17



Artigo 20º – Direção Técnica .....	17
Artigo 21º – Animadora Sociocultural.....	18
Artigo 22º – Ajudante de Ação Direta.....	19
Artigo 23º – Cozinheira .....	20
Artigo 24º– Ajudante de Cozinha .....	20
Artigo 25º – Trabalhador Auxiliar .....	21
Artigo 26º – Assistente Administrativo.....	21
Artigo 27º – Estagiário(a) .....	22
Artigo 28º – Voluntário(a).....	22
<b>CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES .....</b>	<b>22</b>
Artigo 29º – Direitos dos Clientes.....	22
Artigo 30º – Deveres dos Clientes .....	23
Artigo 31º – Direitos da Direção .....	23
Artigo 32º– Deveres da Direção.....	24
Artigo 33º – Direitos dos colaboradores.....	24
Artigo 34º – Deveres dos colaboradores.....	25
Artigo 35º – Direitos dos Voluntários.....	25
Artigo 36º – Deveres dos Voluntários.....	26
Artigo 37º – Direitos do Estagiário .....	27
Artigo 38º – Deveres do Estagiário .....	27
Artigo 39º– Contrato .....	28
Artigo 40º – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador ....	28
Artigo 41º – Livro de Reclamações .....	29



CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS .....	29
Artigo 42º – Alterações ao Regulamento .....	29
Artigo 42º – Integração de Lacunas .....	29

## CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1º - Âmbito de Aplicação

A Instituição Particular de Solidariedade Social, designada por Associação Sócio-Cultural, Recreativa e Educativa da Cumieira e Circunvizinhas (ASCREECC), com Acordo de Cooperação para a resposta social de **Serviço de Apoio Domiciliário** celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Leiria, em 21/09/2005, pertencente a pessoa coletiva nº 503 071 625 com sede em Cumieira, devidamente registada na Direção-Geral de Segurança Social, sob a inscrição nº 39/2000, representada pelo Presidente da Direção, Joaquim Silva, rege-se pelas seguintes normas.

### Artigo 2º - Legislação Aplicável

A Resposta Social Serviço de Apoio Domiciliário, estrutura prestadora de serviços, rege-se igualmente pelo estipulado nos seguintes normativos em vigor:

1. Portaria nº218D/2019 de 15 de julho;
2. Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho;
3. Circular nº 4, de 16 de dezembro de 2014, da DGSS;
4. Circular nº 5, de 16 de dezembro de 2014, da DGSS;
5. Portaria nº 38/2013, de 30 de janeiro;
6. Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro;
7. Despacho Normativo nº 31/2000, de 31 de julho;
8. Decreto-Lei nº 268/99, de 15 de julho;
9. Despacho Normativo nº 62/99 de 12 de novembro;
10. Guião Técnico do Serviço de Apoio Domiciliário, dezembro de 1996 (DGAS).
11. Decreto-Lei nº 224/96 de 26 de novembro;
12. Despacho do Gabinete do Ministro, DR 204, II Série de 31 de agosto de 1993;
13. Despacho Normativo nº 75/92 de 23 de abril;

14. Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de novembro;
15. Decreto-Lei nº 119/83 de 25 de fevereiro;
16. Contrato coletivo de trabalho das IPSS;
17. Protocolo de cooperação em vigor;

### **Artigo 3º – Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

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

### **Artigo 4º – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas**

1. A ASCREECC, na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - a. Cuidados individualizados e assistência na satisfação das necessidades humanas básicas;
  - b. Fomento das relações interpessoais, com prevenção do isolamento social;
  - c. Prestação de cuidados de higiene pessoal e conforto;
  - d. Higiene Habitacional;
  - e. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - f. Tratamento e distribuição de roupa de uso pessoal do cliente;
  - g. Atividades de Animação Sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais;
  - h. Acompanhamento a consultas e exames (dentro dos limites da freguesia de Pombal) – até ao máximo de 3 acompanhamentos mensais.
  - i. Avaliação de sinais vitais;
  - j. Preparação e administração medicamentosa.
2. A ASCREECC pode, quando existe ausência ou indisponibilidade da família e desde que haja meios que o permitam, (mediante recibo todos os custos serão da responsabilidade

do cliente ou pessoa responsável) ainda realizar os seguintes serviços/atividades que serão debitados em extra-mensalidade:

- a. Acompanhamento ao exterior (fora dos limites da freguesia de Pombal);
- b. Aquisição de géneros alimentícios, medicamentosos e outros artigos;
- c. Serviços de enfermagem.
- d. Chamadas estrangeiras para a família/responsável pelo utente, por inexistência de contato com indicativo português;

## **CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

### **Artigo 5º – Candidatura**

Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constituirá parte integrante do processo de cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

1. Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do cliente e, quando necessário, do representante legal;
2. Cartão de Contribuinte do cliente e, quando necessário, do representante legal;
3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
4. Cartão de utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
5. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do cliente, quando solicitado;
6. Certificado de vacinação contra a Covid-19, com esquema completo.
7. Declaração médica com a informação do estado de saúde do cliente, patologias crónicas e referência aos medicamentos prescritos para o devido efeito;
8. Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar, quando necessário.

O período de candidatura decorre durante todo o ano, sendo que o atendimento deverá ser feito dentro do horário da equipa técnica.

### **Artigo 6º – Condições de Admissão**

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:

1. Ter idade igual ou superior a 65 anos, salvo casos excepcionais a considerar individualmente;
2. Não se encontrar em situação de grande dependência ou exigência de cuidados permanentes de saúde especializados;
3. Manifestar vontade em ser apoiado;
4. Estar dentro dos critérios de admissão;
5. Ser ou passar a ser sócio da ASCREEC.
6. É condição essencial de admissão a entrega de todos os documentos referidos no **Artigo 5º**;

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura com respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta, que deverão ser entregues no prazo de 1 semana.

### **Artigo 7º – Critérios de Prioridade/Desempate de Admissão**

São critérios de prioridade/desempate na seleção dos clientes, e pela ordem que se encontram listados, os seguintes:

1. Insuficiência de recursos económicos;
2. Isolamento, ausência do apoio familiar e/ou risco social;
3. Estar inscrito na Lista de Espera (segundo a ordem de inscrição).
4. Ser sócio da ASCREEC (segundo a ordem de inscrição e com quotas atualizadas);
5. Naturalidade ou residência na área geográfica definida nos estatutos da Instituição;



### **Artigo 8º – Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direção Técnica da ASCREEC, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, a submeter à decisão da entidade competente.
2. A Direção da Instituição é competente para decidir após recolha de todos os documentos, e com base no parecer do Diretor (a) Técnico (a) da Instituição podendo decorrer durante todo o ano, desde que existam vagas.
3. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 21 dias.
4. É realizada uma visita domiciliária pelo Diretor (a) Técnico (a) para avaliação do grau de dependência do idoso, da pertinência dos serviços, bem como das suas condições habitacionais. Nesta entrevista, serão clarificadas todas as dúvidas do cliente e/ou do responsável. Desta visita resulta o preenchimento do plano individual de apoio e de cuidados. A visita domiciliária é suspensa aquando a existência de surto infetocontagioso.
5. Durante a entrevista mencionada no ponto anterior, serão clarificados os seguintes pontos:
  - a) Aquando a admissão, o cliente e a sua família estão a aceitar o presente regulamento e, como tal, responsabilizam-se pelo seu cumprimento;
  - b) Pagamento da mensalidade e pagamentos extra-mensalidade, segundo o **artigo 14º**.
6. No momento da admissão do cliente será celebrado um contrato de prestação de serviços, sendo facultado ao cliente cópia do presente regulamento.

### **Artigo 9º – Acolhimento**

O acolhimento inicial é efetuado em regra pelo Diretor (a) Técnico (a). Na ausência deste, por qualquer elemento da equipa técnica, mediante os seguintes procedimentos:

1. Informar o cliente das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como, os direitos e deveres de ambas as partes;
2. Esclarecer as dúvidas do cliente e família;
3. Gerir e adequar os primeiros serviços prestados;
4. Informar dos bens que são necessários o cliente disponibilizar para a execução dos serviços prestados;

5. Fomentar o contacto e a participação dos familiares ou pessoas próximas do cliente;
6. Acordar com o cliente os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar;
7. Definir regras e forma de entrada e saída do domicílio.

### **Artigo 10º – Processo Individual do Utente**

A ASCRECC terá um processo individual para cada cliente onde constará:

1. Informação pessoal do cliente e do seu representante, bem como, seus documentos identificativos;
2. Data de admissão, contrato de prestação de serviços e responsável pelo acesso à chave do domicílio;
3. Consentimentos informados ou termos responsabilidade assinados;
4. Programação de cuidados;
5. Identificação da situação social;
6. Identificação do médico e enfermeiro responsável pelo cliente, bem como do médico assistente (centro de saúde);
7. Registo de ausências do domicílio e de ocorrências;
8. Cessaçãõ do Contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
9. Registo de cessaçãõ do contrato;

O processo individual deve estar atualizado e é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável.

### **Artigo 11º – Lista de Espera**

1. Os clientes que pretendem ser apoiados pela ASCRECC e não tenham vaga no momento da candidatura ficarão em Lista de Espera desde que estejam dentro dos critérios de admissãõ;
2. O cliente é informado da sua posiçãõ na Lista de Espera sempre que solicitado;

3. Quando o cliente deixa de estar interessado deve informar a ASCREECC e ser retirado da Lista de Espera;
4. Será feito um contacto semestral com os clientes para atualização da Lista de Espera.
5. A inscrição em Lista de Espera não pressupõe qualquer pagamento.
6. A inscrição em Lista de Espera é válida pelo prazo de um ano, findo o qual, se não for renovada, perderá validade e será eliminada.

### **CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 12º – Instalações**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona nas instalações da ASCREECC, sediada em Cumieira, freguesia de Pombal, concelho de Pombal.

As suas instalações são compostas por:

1. Gabinete da Direção (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);
2. Gabinete da Direção Técnica (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);
3. Sala de Reuniões (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários, clientes e comunidade);
4. Secretaria (afeta a outras respostas sociais, com acesso a colaboradores, voluntários e clientes);
5. Cozinha (afeta a outras respostas sociais, reservado aos colaboradores e voluntários);
6. Lavandaria (afeta a outras respostas sociais, reservado aos colaboradores e voluntários);
7. Rouparia (afeta a outras respostas sociais, reservado aos colaboradores e voluntários);
8. Instalações sanitárias para colaboradores (reservado a colaboradores e voluntários);

Dispõe, ainda, de uma frota automóvel constituída por 4 carrinhas (afeta a múltiplas respostas sociais, reservado aos colaboradores e voluntários);

### **Artigo 13º – Horários de Funcionamento**

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona de Segunda-Feira a Sexta-Feira das 8h00 às 21h00 e Sábado das 8h00 às 13h30. O contacto com a equipa técnica deverá ser feito entre as 9h e as 16h dos dias úteis.

### **Artigo 14º – Pagamento da Mensalidade**

1. O pagamento da mensalidade é efetuado até ao oitavo dia do mês a que se refere o serviço, nos Serviços Administrativos da Instituição em numerário, cheque ou através de transferência bancária. Só será emitido o recibo após confirmação de boa cobrança.
2. Sempre que se verifiquem atrasos superiores a 30 dias no pagamento das mensalidades, a prestação do serviço é suspensa até regularização da situação, podendo esta situação ser avaliada e ponderada, em casos excecionais, pela Direção.
3. O primeiro pagamento deverá ser efetuado no ato de admissão.
4. Para o pagamento extraordinário de bens, artigos ou serviços prestados que não se enquadram na mensalidade, serão apresentadas todas as faturas correspondentes, e o mesmo poderá ser cobrado em conjunto com a mensalidade, sendo que se aplica o ponto 1., 2. e 5. do presente artigo.
5. Poderão ser feitos gastos extra-mensalidade sem aviso prévio ao responsável de internamento quando a saúde do utente ou dos que o rodeiam se encontre em risco, no entanto, sempre que possível estes serão previamente comunicados.
6. Todos os débitos em atraso serão exigidos pela ASCREEC através de processo de pagamento voluntário ou cobrança coerciva e acrescido de juros à taxa legal em vigor.

### **Artigo 15º – Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades**

1. A tabela de comparticipações familiares foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada na secretaria.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4 e 5, de 16/12/2014, da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar<sup>1</sup> é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

---

<sup>1</sup> **Agregado familiar:** para além do cliente da resposta social, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo parentesco, afinidade, ou outras situações desde que vivam em economia comum, p. e. cônjuge,

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

N

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita mensal*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

3. No que respeita a rendimentos do Agregado Familiar, consideram-se para o efeito:
  - a. Trabalho dependente;
  - b. Trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
  - c. Pensões;
  - d. Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
  - e. Prediais;
  - f. Capitais;
  - g. Outras fontes de rendimento.
4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
  - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c. As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
  - d. Despesas com transportes (valor máximo da tarifa da área de residência);
  - e. Valores pagos como comparticipação dos descendentes e outros descendentes e outros familiares na resposta ERPI (valor a considerar para cálculo da comparticipação familiar pela utilização de outras respostas sociais).
5. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

---

ou pessoas em união de facto à mais de 2 anos, parentes e afins maiores na linha recta e na linha colateral, até ao 3º grau; parentes e afins menores na linha recta e na linha colateral; tutores; adoptados e tutelares.

6. A comparticipação familiar devida pela utilização do serviço de apoio domiciliário completo é determinada pela aplicação da percentagem de 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
- a. A comparticipação familiar devida pela utilização do serviço de alimentação (segunda a sábado) é determinada pela aplicação da percentagem de 30% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
- b. A comparticipação familiar devida pela utilização do serviço de higiene pessoal (uma vez por dia) é determinada pela aplicação da percentagem de 20% o rendimento *per capita* do agregado familiar.
- c. A comparticipação familiar devida pela utilização do serviço de higiene habitacional (uma vez por semana) é determinada pela aplicação da percentagem de 15% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
- d. A comparticipação familiar devida pela utilização do serviço de tratamento de roupas é determinada pela aplicação da percentagem de 5% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
- e. A ASCREECC pode prestar outros serviços extraordinários, aplicando uma percentagem de 5% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar (**Tabela I**). A acumulação de vários serviços extraordinários que constam na alínea “outros serviços” implica revisão do valor de 5% até ao teto máximo do serviço de apoio domiciliário completo (75%).
- f. Nos casos em que o valor da comparticipação familiar excede o custo médio real do cliente, a mesma é calculada tendo em conta o custo médio real do(s) serviço(s) contratualizado(s) (**Anexo I**).

**Tabela I – Percentagens para pagamento**

Serviços		Comparticipação Familiar
<b>Serviço de Apoio Domiciliário Completo</b>		75 %
<b>Alimentação</b>	De 2 <sup>ª</sup> f. a sábado	30 %

<b>Higiene pessoal</b>	1 X / dia	20 %
<b>Higiene Habitacional</b>	1 X / semana	15 %
<b>Tratamento Roupas</b>	1 X/ semana	5 %
<b>Outros Serviços</b>	Acompanhamento a consultas/exames médicos <b>ou</b> fornecimento de alimentação para feriados e domingos <b>ou</b> preparação e administração de medicação <b>ou</b> avaliação de sinais vitais <b>ou</b> avaliação da glicémia e administração de insulina <b>ou</b> outros.	5 %

7. Para clientes que não se encontrem dentro do Acordo de Cooperação com a Segurança Social a comparticipação familiar corresponde aos serviços contratualizados (**Anexo I**).
8. A comparticipação familiar máxima calculada nos termos das presentes normas não poderá exceder o custo médio real do cliente apurado no Serviço de Apoio Domiciliário;
  - a. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço de Apoio Domiciliário, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço no mesmo ano.
9. A comparticipação familiar é revista anualmente podendo resultar num aumento de 5%.
10. Caso não se verifiquem alterações de rendimentos anuais as comparticipações ficam sujeitas a um acréscimo proporcional aos custos, pelo motivo de insustentabilidade económica da Instituição e/ou défice na apresentação anual de contas.

### **Artigo 16º – Ausências / Interrupções do serviço**

1. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de hospitalização ou outros motivos relevantes dos quais tenha sido dado conhecimento no mínimo com 72 horas de antecedência por escrito à Direção e aceite por esta. Consideram-se injustificadas todas as outras ausências.

2. Pelas ausências justificadas e aceites pela Direção da ASCRECC por um período superior a 15 dias consecutivos, haverá uma redução de 10% na mensalidade. As ausências injustificadas não sofrem qualquer redução de mensalidade.
3. As ausências injustificadas por um período superior a 30 dias implicam a cessação da respetiva prestação do serviço.
4. Quando ocorrem situações de ausências devidamente justificadas e aceites pela Direção da ASCRECC, por um período superior a 15 dias, a frequência na resposta social manter-se-á válida mediante pagamento de 90 % do valor da participação mensal, para assegurar a vaga.
5. O Serviço de Apoio Domiciliário não funcionará em caso de surto de doença infectocontagiosa devidamente confirmada pela Autoridade de Saúde.

#### **Artigo 17º – Refeições**

1. A ASCRECC estabelecerá um regime alimentar tendo em conta as necessidades dos clientes, conforme prescrição médica e alergias alimentares.
2. O horário da distribuição das refeições decorrerá entre as 12:00horas e as 13:40horas.
3. As ementas serão da responsabilidade da Direção Técnica e da Cozinha e afixadas semanalmente na secretaria.
4. As ementas só serão ser alteradas por motivo de força maior.

#### **Artigo 18º – Atividades/Serviços Prestados**

1. Dentro do seu plano de animação sociocultural, a ASCRECC organiza passeios e festas de convívio para os clientes e clientes, bem como, participa em atividades produto das suas parcerias com outras IPSS (convívios interinstitucionais) e com a Câmara Municipal de Pombal.
2. Quando não existe possibilidade de todos os clientes participarem nas atividades definidas, a seleção obedece a um critério previamente definido pelo Animador (a) Sócio-Cultural e pelo Diretor (a) Técnico (a).
3. As atividades, passeios ou festas desenvolvidas pela ASCRECC podem ter um custo associado e suportado pelo cliente, que será comunicado previamente à realização da atividade.





4. As atividades de animação socioculturais decorrem de segunda-feira a sexta-feira das 09h00 às 16h00 quer nas instalações da ASCREEC (não aplicável durante a vigência da pandemia de Covid-19), quer no domicílio dos clientes, quando contratados.

### **Artigo 19º – Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal da instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de funcionários e função definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **Artigo 20º – Direção Técnica**

A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um Técnico, nos termos da Portaria nº38/2013 de 30 de janeiro do Ministério da Solidariedade e da Segurança Social, cuja identificação se encontra afixado na secretaria.

Ao Diretor (a) Técnico (a) compete, de forma geral, a direção do serviço e pessoal.

1. No âmbito da gestão o Diretor (a) Técnico (a) tem de:
  - a. Dirigir o funcionamento do estabelecimento dentro das regras definidas pela Direção da ASCREEC, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
  - b. Fazer a admissão e atendimento ao cliente;
  - c. Rececionar, analisar e dar encaminhamento às eventuais reclamações;
  - d. Elaborar semanalmente as ementas em articulação com o setor da cozinha, procedendo à sua afixação nos termos da legislação em vigor;
  - e. Promover com os colaboradores bom relacionamento interpessoal, prevenindo a conflitualidade, reforçando a autoestima e espírito de entreajuda e polivalência dos serviços a todos os intervenientes na vida do estabelecimento;
  - f. Manter o contacto permanente com os serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, informação de natureza técnica, inerentes ao funcionamento, tendo em vista a sua melhoria continua e atualização de práticas correntes.
  - g. Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos clientes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
  - h. Elaborar o horário de trabalho, mapa de férias dos colaboradores.

- i. Fazer o levantamento das necessidades de formação de todos os colaboradores de acordo com as necessidades específicas e elaborar para o efeito o mapa anual de formação garantindo a formação obrigatória.
- j. Participar nas reuniões de Direção sempre que esta o solicite para tratar assuntos relativos ao funcionamento do estabelecimento.
- k. Propor à Direção da ASCREEC a aquisição de artigos e equipamentos necessários ao funcionamento do serviço fundamentando a necessidade dos mesmos;
- l. Propor a admissão de profissionais sempre que o mesmo seja considerado indispensável ao bom funcionamento dos serviços.
- m. Propor à Direção da ASCREEC a aquisição de equipamentos necessários ao bom funcionamento do estabelecimento, bem como a realização de obras de conservação e reparação sempre que se tornem necessárias.
- n. Definir critérios justos e objetivos para a avaliação periódica do desempenho dos colaboradores dos serviços prestados aos clientes, o mesmo deve ser recolhido junto dos clientes.
- o. Promover o correto uso dos equipamentos junto dos clientes e colaboradores.
- p. Avaliar a situação socioeconómica dos candidatos a admitir, recorrendo à visita domiciliária.
- q. Estudar e propor a comparticipação do cliente de acordo com os critérios definidos.
- r. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada cliente.
- s. Promover um relacionamento adequado entre os colaboradores e os clientes.
- t. Submeter à aprovação da Direção os pedidos urgentes de apoio.
- u. Tomar conhecimento da saída (ausência) dos clientes do seu domicílio.

2. No âmbito da Animação / Ocupação:

- a. Elaborar o plano anual de atividades em articulação com o/a Animador/a Sócio-Cultural e dos próprios clientes.
- b. Fomentar a participação dos clientes em todas as atividades desenvolvidas.
- c. Incentivar a organização de atividades abertas à comunidade, fomentando a interação entre instituições.

### **Artigo 21º – Animadora Sociocultural**

São funções da Animadora Sociocultural:



1. Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos clientes no âmbito dos objetivos da instituição;
2. Acompanhar e procurar 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;
3. Prestar ajuda técnica com carácter educativo e social a níveis, em ordem ao aperfeiçoamento das suas condições de vida;

### **Artigo 22º – Ajudante de Ação Direta**

1. Executar os cuidados de higiene e conforto pessoal dos clientes;
2. Prestar cuidados de higiene e arrumação da habitação do idoso;
3. Recolher as roupas sujas e distribuir as roupas tratadas e marcar a roupa dos clientes;
4. Distribuir a roupa já tratada;
5. Realizar serviços externos aos clientes, nomeadamente, ir à farmácia, ao banco, às compras, etc.;
6. Acompanhar o idoso em deslocações no exterior;
7. Estar atento ao comportamento do cliente a fim de se aperceber de situações anómalas e transmiti-las ao Diretor (a) Técnico (a);
8. Apresentar ao Diretor (a) Técnico (a) a listagem de material necessário à prestação de serviços;
9. Estar atento ao estado de conservação da habitação do cliente;
10. Procurar proporcionar um clima de bom entendimento com o cliente, tentando compreender o cliente e respeitando a sua individualidade e privacidade e do seu agregado familiar;
11. Distribuir refeições no domicílio dos clientes;
12. Fazer todos os registos inerentes à prestação de serviços como Registo de Ocorrências, veículos, e os demais solicitados;

13. Guardar, cuidadosamente, a chave do domicílio do cliente.

### **Artigo 23º – Cozinheira**

1. Requisitar os bens alimentares necessários para confeccionar as ementas previamente definidas com a antecedência necessário (mínimo 72 horas).
2. Preparar e confeccionar os alimentos destinados às refeições, no mais absoluto respeito pelos princípios da qualidade, salubridade e higiene;
3. Elaborar as ementas em conjunto com o Diretor (a) Técnico (a);
4. Assegurar a recepção qualitativa e quantitativa em conformidade com a requisição e colocar no local próprio para a sua conservação;
5. Orientar as suas auxiliares na preparação dos alimentos dentro dos mesmos princípios estabelecidos anteriormente;
6. Proceder ao planeamento do seu serviço e do restante pessoal da cozinha, para que as refeições estejam prontas no horário previsto;
7. Manter o Diretor (a) Técnico (a) informada sobre a existência de excedentes alimentares, a fim de que se possa proceder ao seu aproveitamento e planear-se a dosagem adequada;
8. Propor ao Diretor (a) Técnico (a) a eventual necessidade de alteração da ementa;
9. Colaborar com as auxiliares de cozinha à na lavagem da loiça, arrumação e higiene das instalações e equipamento da cozinha e tudo o mais necessário promovendo a entreaajuda entre os colegas.

### **Artigo 24º– Ajudante de Cozinha**

1. Auxiliar a cozinheira no desempenho de todas as suas atribuições e substituí-la nas suas faltas e impedimentos;
2. Lavar a loiça e cuidar da arrumação e limpeza permanentemente;
3. Manter a higiene da cozinha, em todas as suas instalações e equipamentos.
4. Colaborar na preparação dos alimentos para a sua confeção.

### **Artigo 25º – Trabalhador Auxiliar**

1. Lavar, engomar e arranjar a roupa de forma a assegurar as necessidades da instituição;
2. Manter cuidada e arrumada a roupa da instituição;
3. Receber e proceder à distribuição das roupas pelos clientes;
4. Zelar pela higiene, arrumação e asseio das suas instalações de trabalho e do respetivo equipamento;
5. Executar as tarefas auxiliares que lhes forem incumbidas, cumprindo as orientações do Diretor (a) Técnico (a).

### **Artigo 26º – Assistente Administrativo**

1. Executar tarefas relacionadas com o expediente geral da instituição, de acordo com procedimentos estabelecidos, utilizando equipamento informático e equipamento e utensílios de escritório;
2. Rececionar e registar a correspondência e encaminhá-la para os respetivos destinatários, em função do tipo de assunto e da prioridade da mesma;
3. Arquivar a documentação em função do tipo de assunto ou tipo de documento;
4. Proceder à expedição da correspondência e encomendas postais;
5. Processar documentos diversos;
6. Preencher e conferir documentação de apoio ao funcionamento da instituição, designadamente documentos relacionados com as compras, faturação, recibos, documentos bancários, entre outros.
7. Registar e atualizar dados necessários à gestão da instituição;
8. Atender e encaminhar, pelo telefone ou pessoalmente, o público interno e externo à instituição, nomeadamente clientes, fornecedores e colaboradores, em função do tipo de informação ou serviço pretendido;
9. Auxílio geral aos colaboradores da instituição;
10. Executar as tarefas que lhes forem incumbidas, cumprindo as orientações do Diretor (a) Técnico (a).

### **Artigo 27º – Estagiário(a)**

1. Adquirir conhecimento prático das funções profissionais, possibilitando um contacto empírico com matérias teóricas;
2. Aplicar, adequar, aprofundar e fundamentar métodos e técnicas adquiridas ao longo da sua formação à prática profissional;
3. Desenvolver questões Éticas e Deontológicas em meio institucional no decorrer da sua prática profissional.

### **Artigo 28º – Voluntário(a)**

1. Desenvolver atividades propostas e próprias do funcionamento da organização;
2. Participar em programas de formação para melhorar o desempenho da sua prestação.

## **CAPÍTULO IV – DIREITOS E DEVERES**

### **Artigo 29º – Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

1. O respeito pela sua entidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como dos seus usos e costumes;
2. O domicílio dos clientes deve, sempre que possível, ser mantido nas condições em que foi encontrado pelas funcionárias, não lhes sendo permitido ter acesso a bens ou outros objetos sem autorização prévia do cliente ou da sua família;
3. A custódia da chave do seu domicílio deve ser deixada em lugar seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter conhecimento da ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
6. Acesso ao seu processo clínico;

7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

### **Artigo 30º – Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Pagar as mensalidades dentro do prazo estabelecido.
2. Cooperar com os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Tratar com dignidade e respeito os colaboradores do Serviço de Apoio Domiciliário, não sendo permitidas faltas de respeito, violência, ameaças ou outros.
4. Assegurar o pagamento dos custos inerentes aos serviços/bens extra prestados a debitar mensalmente.
5. Avisar com a antecedência prevista ausência da necessidade dos serviços prestados.
6. Assegurar a disponibilidade dos materiais necessários à prestação dos serviços.
7. Cumprir o regulamento interno em vigor;

### **Artigo 31º – Direitos da Direção**

A Entidade Gestora do Serviço de Apoio Domiciliário é constituída pela Direção da ASCREECC, representada pelo Presidente da Direção, a quem compete:

1. Exigir o pagamento das mensalidades atempadamente;
2. Exigir que os colaboradores sejam tratados com o respeito que lhes é devido;
3. Suspender ou cessar a prestação de serviços, sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento;
4. Prestar e fazer prestar informações clínicas exclusivamente ao responsável pelo utente;
5. Apurar responsabilidades por via judicial quando haja difamação do bom nome da ASCREECC.

### **Artigo 32º– Deveres da Direção**

A Entidade Gestora do Serviço de Apoio Domiciliário é constituída pela Direção da ASCRECC, representada pelo Presidente da Direção, os quais têm o dever de:

1. Garantir o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário e assegurar o bem-estar dos clientes e o respeito pela dignidade humana, promovendo a participação dos mesmos na vida da Instituição;
2. Adequar os meios humanos, materiais e financeiros disponíveis ao cumprimento do disposto da alínea anterior;
3. Estabelecer os princípios e regras relativas à fixação das comparticipações financeiras dos clientes, devidas pela prestação dos serviços realizados aos clientes;
4. Efetuar o pagamento das remunerações e vencimentos devidos, aos prestadores de serviços e funcionários, dentro dos prazos e datas legais;
5. Proporcionar a formação necessária aos colaboradores;
6. Colaborar com a direção técnica no alcance de metas que permitam o bom funcionamento da SAD, ouvindo e avaliando todas as sugestões que lhe são dadas;
7. Colaborar com a direção técnica para garantir que perante uma denúncia de maus-tratos, negligência ou outra considerada gravosa, seja apurada a veracidade da denúncia e executadas diligências;
8. Assegurar a implementação dos critérios do modelo de gestão da qualidade.

### **Artigo 33º – Direitos dos colaboradores**

São direitos dos colaboradores:

1. Ser respeitado no exercício das suas funções de modo a salvaguardar a sua dignidade profissional e pessoal;
2. Ter formação profissional;
3. Reunir-se, de acordo com a lei geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço, dando sempre cumprimento ao superior hierárquico;
4. Ser informado sobre todos os assuntos que lhe dizem diretamente respeito;



5. A receber a retribuição devida pela prestação dos serviços.

### **Artigo 34º – Deveres dos colaboradores**

São deveres dos colaboradores:

1. Respeitar e tratar com cortesia e honra o empregador, os superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as demais pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
3. Realizar o trabalho com zelo e diligência;
4. Cumprir as ordens e instruções do empregador em tudo que respeite à execução e disciplina do trabalho;
5. Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não divulgando informações relativas à Instituição e aos seus clientes;
6. Garantir a boa conservação e utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
7. Contribuir para otimização da qualidade dos serviços prestados pela Instituição e para a melhoria do respetivo funcionamento;
8. Cooperar e cumprir com a Instituição na melhoria do sistema de segurança, higiene e saúde no trabalho;
9. Participar em ações de formação profissional/reuniões que lhe sejam proporcionadas pelo empregador;
10. Garantir o cumprimento dos direitos e deveres dos clientes.
11. Cuidar, escrupulosamente, da chave do domicílio do cliente.

### **Artigo 35º – Direitos dos Voluntários**

São direitos dos voluntários:

1. Desenvolver um trabalho de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;

2. Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
3. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
4. Ter ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
5. Participação das decisões que dizem respeito ao seu trabalho;
6. Ser reconhecido pelo trabalho que desenvolve com acreditação e certificação;
7. Acordar com a organização promotora um programa de voluntariado, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.

### **Artigo 36º – Deveres dos Voluntários**

São deveres dos voluntários:

1. Respeitar a vida privada e a dignidade da pessoa;
2. Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais;
3. Guardar sigilo sobre assuntos imprevistos, informando os respetivos responsáveis;
4. Atuar de forma gratuita e interessada, sem esperar contrapartidas e compensações;
5. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntario;
6. Observar os princípios e normas inerentes à atividade, em função dos domínios em que se insere;
7. Conhecer e respeitar estatutos e funcionamento da organização, bem como as normas dos respetivos programas e projetos;
8. Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
9. Zelar pela boa utilização dos bens e meios postos ao seu dispor;
10. Participar em programas de formação para um melhor desempenho ao seu trabalho;
11. Impedir conflitos no exercício do seu trabalho voluntário;
12. Não assumir papéis decisivos sem prévia autorização;

13. Utilizar a identificação como voluntário no exercício da sua atividade;
14. Informar a organização promotora com a maior antecedência possível sempre que pretenda interromper ou cessar o seu trabalho voluntário.

### **Artigo 37º – Direitos do Estagiário**

1. A ser remunerado, durante o período de estágio, a título de bolsa de estágio profissional. Caso seja um estágio não remunerado, não terá direito a qualquer título de bolsa;
2. A receber os ensinamentos e condições adequados ao estágio na profissão inerente ao estágio a que se propõe;
3. Acordar com a organização promotora um plano de estágio, que regule os termos e condições do trabalho que vai realizar.
4. Desenvolver um trabalho de acordo com a sua formação e com a qual se propõe a desenvolver estágio;
5. Receber apoio no desempenho do seu trabalho com acompanhamento e avaliação técnica;
6. Participação das decisões que respeita ao seu trabalho;
7. Beneficiar de um seguro contra acidente pessoais, que o proteja contra riscos de eventualidades que possam ocorrer durante o seu tempo de trabalho e devido às atividades correspondentes ao estágio (em caso de estagiário bolseiro, o seguro tanto pode ser assegurado pela entidade financiadora como pela instituição);
8. A ter alimentação diária na instituição;
9. Obter gratuitamente, no fim do estágio, um certificado comprovativo da frequência obtida;
10. A ver respeitadas as suas condições de segurança, higiene e saúde no trabalho a que estiver obrigado nos termos legais;

### **Artigo 38º – Deveres do Estagiário**

1. Comparecer com assiduidade e pontualidade no estágio, visando adquirir a formação complementar adequada e necessária que lhe for ministrada;



2. Tratar com educação todos os membros pertencentes à instituição promotora de estágio e seus representantes;
3. Guardar lealdade, nomeadamente não transmitindo para o exterior todo e qualquer tipo de informação sobre o funcionamento e conhecimento por ocasião do estágio;
4. Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de estágio;
5. Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar no estágio, fornecidos pela Instituição e/ou seus representantes, sempre que os danos produzidos resultem de comportamento doloso gravemente negligente.

### **Artigo 39º– Contrato**

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente e/ou seu representante legal e a Entidade Gestora do SAD será ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços que vigorará por tempo indeterminado.

O contrato apresentará um original e uma cópia. A cópia será entregue ao cliente ou responsável legal e o original ficará anexado ao Processo Individual do Utente.

### **Artigo 40º – Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A cessação do contrato poderá ocorrer por:

1. Morte
  - a. Em caso de morte do cliente, a prestação dos serviços cessa automaticamente. Nesta situação só será cobrado o valor relativo aos dias de serviço prestados, sendo o restante restituído;
  - b. Os preparativos e a realização do funeral serão sempre da responsabilidade do responsável legal/família e da agência funerária que determinarem;
  - c. Caso não haja família, ou a mesma se negue a proceder ao pagamento do funeral, caberá à ERPI organizar o mesmo, no entanto, terá o direito de reaver as despesas efetuadas com o mesmo, realizando as diligências necessárias para o efeito, com juros em vigor à taxa legal.

2. Desistência

- a. O cliente pode cessar a prestação do serviço desde que informe, no prazo de 30 dias úteis anteriores à data pretendida de fim de contrato, à equipa técnica da instituição, que por sua vez comunicará a situação aos membros da Direção.
- b. No caso de o cliente cessar a prestação do serviço, sem que haja lugar ao cumprimento do período estabelecido no ponto anterior, e por um motivo não justificado e aceite por escrito pela Direção da Instituição, haverá lugar à cobrança da mensalidade total correspondente ao mês a que se refere.

### **Artigo 41º – Livro de Reclamações**

Os termos da legislação em vigor, o Serviço de Apoio Domiciliário possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do Diretor (a) Técnico (a) sempre que desejado.

## **CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **Artigo 42º – Alterações ao Regulamento**

Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e contratualizar com os clientes ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a este assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social.

### **Artigo 42º – Integração de Lacunas**

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

### **Artigo 43º – Disposições Complementares**

O presente Regulamento Interno revoga o anterior, podendo ser revisto pela Direção sempre que esta considere oportuno.

Os casos omissos ou duvidosos serão devidamente analisados e decididos pela Direção.



**Artigo 44º – Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor a 1 de janeiro de 2022.

Aprovado em Reunião de Direção em ata a 29 de novembro de 2021.

Cumieira, 29 de novembro de 2021

Presidente da Direção  _____	Diretora Técnica  _____
Joaquim Silva	Carolina Rodrigues

**ANEXO I - VALOR PARA O SERVIÇO DE SAD SEM ACORDO DE COOPERAÇÃO**

RESPOSTA SOCIAL	SERVIÇOS	MENSALIDADE
Serviço de Apoio Domiciliário	Almoço e suplemento*	225.00€
	Almoço e suplementos**	255.00€
	Apoio à Alimentação	80.00€
	Higiene Pessoal 1x ou 2x ao dia	270.00€
	Higiene Pessoal 3x ao dia	310.00€
	Higiene Habitacional (1x por semana)	125.00€
	Tratamento de Roupas (1x por semana)	80.00€
	Outros Serviços (acompanhamentos, tratamento receituário, administração medicamentosa, auxílio na regularização de documentação)	80.00€

\*Almoço e suplemento (alimentação de 2º a sábado)

\*\*Almoço e suplementos (alimentação de 2º a domingo/feriados)

**Nota1:** aos clientes que contratualizem todos os restantes serviços, a ASCRECC disponibiliza o serviço de Outros Serviços sem qualquer custo adicional.

**Nota2:** aos clientes que contratualizem todos os serviços menos o serviço de Apoio à Alimentação, a ASCRECC disponibiliza esse serviço sem qualquer custo adicional.

- A todos os idosos abrangidos pelo Acordo de Cooperação aplica-se a Portaria nº218-D/2019 do Ministério do Trabalho Solidariedade e Segurança Social. Assim, os valores que constam nesta tabela é aplicada aos idosos que não estão abrangidos pelo acordo de cooperação;