

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO





ÍNDICE

| | |
|--------------------------------------------------------------|----------|
| REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO | 4 |
| CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS | |
| NORMA I - Âmbito de Aplicação | 5 |
| NORMA II - Legislação Aplicável | 8 |
| NORMA III – Objetivos de S.A.D. | 9 |
| NORMA IV - Destinatários | 9 |
| NORMA V – Serviços e Atividades | 10 |
| CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES | |
| NORMA VI – Candidatura - Procedimentos de Inscrição | 14 |
| NORMA VII – Lista de Espera e forma de Gestão | 15 |
| NORMA VIII -Critérios de Admissão e Priorização - Ponderação | 16 |
| NORMA IX – Procedimento de Admissão | 16 |
| NORMA X - Admissão | 17 |
| NORMA XI - Acolhimento dos Novos Utentes | 17 |
| NORMA XII – Processo Individual do Utente | 19 |
| CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO | |
| NORMA XIII - Instalações | 20 |
| NORMA XIV – Segurança/Vídeo vigilância | 20 |
| NORMA XV – Horários e Funcionamento | 20 |
| NORMA XVI – Horários das Refeições | 21 |
| NORMA XVII – Horários de Atividades | 21 |
| CAPÍTULO IV – PAGAMENTOS E COBRANÇAS | |
| NORMA XVIII -Pagamento da Mensalidade | 22 |
| NORMA XIX – Tabela das Participações | 22 |
| NORMA XX – Restituição dos Pagamentos/Redução da Mensalidade | 27 |
| CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS | |
| NORMA XXI -Direção/Coordenação Técnica | 28 |
| NORMA XXII – Quadro de Pessoal | 28 |
| CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES | |
| NORMA XXIII – Direitos e Deveres dos Utentes | 29 |
| NORMA XXIV – Direitos e Deveres dos Colaboradores | 30 |
| NORMA XXV – Direitos e Deveres da Instituição | 32 |
| NORMA XXVI – Direitos e Deveres dos Familiares | 33 |
| CAPÍTULO VII – VOLUNTARIADO | |
| NORMA XXVII – Normas Aplicáveis | 34 |
| NORMA XXVIII – Integração de Voluntários | 35 |
| NORMA XXIX – Direitos e Deveres dos Voluntários | 36 |



| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CAPÍTULO XXVIII – VIGÊNCIA E CESSAÇÃO DO CONTRATO | |
| NORMA XXX – Contrato de Prestação de Serviços | 37 |
| NORMA XXXI – Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços | 37 |
| NORMA XXXII – Cessação do Contrato de Prestação de Serviços | 37 |
| CAPÍTULO XXIX – SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS TRATOS | |
| NORMA XXXIII – Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus Tratos | 39 |
| CAPÍTULO XXX – SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA | |
| NORMA XXXIV – Situações de Emergência | 40 |
| CAPÍTULO XXXI – DISPOSIÇÕES FINAIS | |
| NORMA XXXV – Óbitos dos Clientes/Utentes | 42 |
| NORMA XXXVI – Patrimônio - Bens | 42 |
| NORMA XXXVII - Livro de Registo de Ocorrências/Passagem de Turno | 42 |
| NORMA XXXVIII - Livro de Reclamações | 42 |
| NORMA XXXIX - Grau de Satisfação do Utente e/ou Familiar | 43 |
| NORMA XL - Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes | 43 |
| NORMA XLI - Política de Privacidade e de Proteção de Dados | 43 |
| NORMA XLII - Alterações do presente Regulamento | 43 |
| NORMA XLII - Lacunas – Foro Competente | 44 |
| NORMA XLIV - Entrada em vigor | 44 |



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

1. Este Regulamento Interno aplica-se à Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.), da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades, Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), adiante designada por Instituição, devidamente registada na Direção Geral de Ação Social, no livro n.º 5 sob o n.º 22/93, folha 113 verso, com sede na Rua D. Paio – n.º 12, concelho de São João da Pesqueira, distrito Viseu.
2. O presente Regulamento Interno visa definir todo um conjunto de regras e princípios específicos de organização e funcionamento, considerados como essenciais ao bom funcionamento do Serviço de S.A.D.
3. Um exemplar do Regulamento Interno é entregue ao utente ou ao seu representante contratual/legal, no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.
4. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao Instituto da Segurança Social, I. P., com a antecedência de 30 dias, antes da sua entrada em vigor.

O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D.), rege-se pelas seguintes normas:



CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

A Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades (A.F.S.S. de Riodades), é uma IPSS, constituída por vários espaços que se relacionam entre si. Estes espaços adequam-se ao exercício da atividade que neles se desenvolve, com absoluto respeito pelas normas legais, que vão desde condições, critérios e procedimentos de Admissão; Direitos e Deveres do Utente, Famílias, Trabalhadores, Voluntários; critérios de determinação das Comparticipações Familiares, aos Horários de Funcionamento, Visitas, Cuidados e Serviços a prestar aos Utentes.

MISSÃO

A Associação Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades desenvolve a sua intervenção na área social, através de respostas e serviços adequados às necessidades das pessoas da nossa Comunidade, ao longo do seu percurso de vida, promovendo o seu bem-estar e qualidade de vida.

VISÃO

Prestar serviços de referência, promovendo a integridade social através da melhoria da qualidade dos idosos e famílias em geral, destaca-se, desde logo, como sendo a VISÃO desta Associação.

VALORES

1-Inovação: Intervimos de forma empreendedora, implementando respostas adaptadas às necessidades identificadas e valorizamos o desenvolvimento de competências dos nossos colaboradores.

2-Proximidade: Conhecemos a realidade onde estamos inseridos e assumimos um papel ativo no seu desenvolvimento. Atuamos de forma integrada e orientada para a Comunidade, fomentando a sua autonomia de modo proactivo.

3- Cooperação: O envolvimento de todos os funcionários e Órgãos sociais e o trabalho em equipa são fundamentais para o bom funcionamento da Instituição. Partilhamos e colaboramos com as entidades locais.



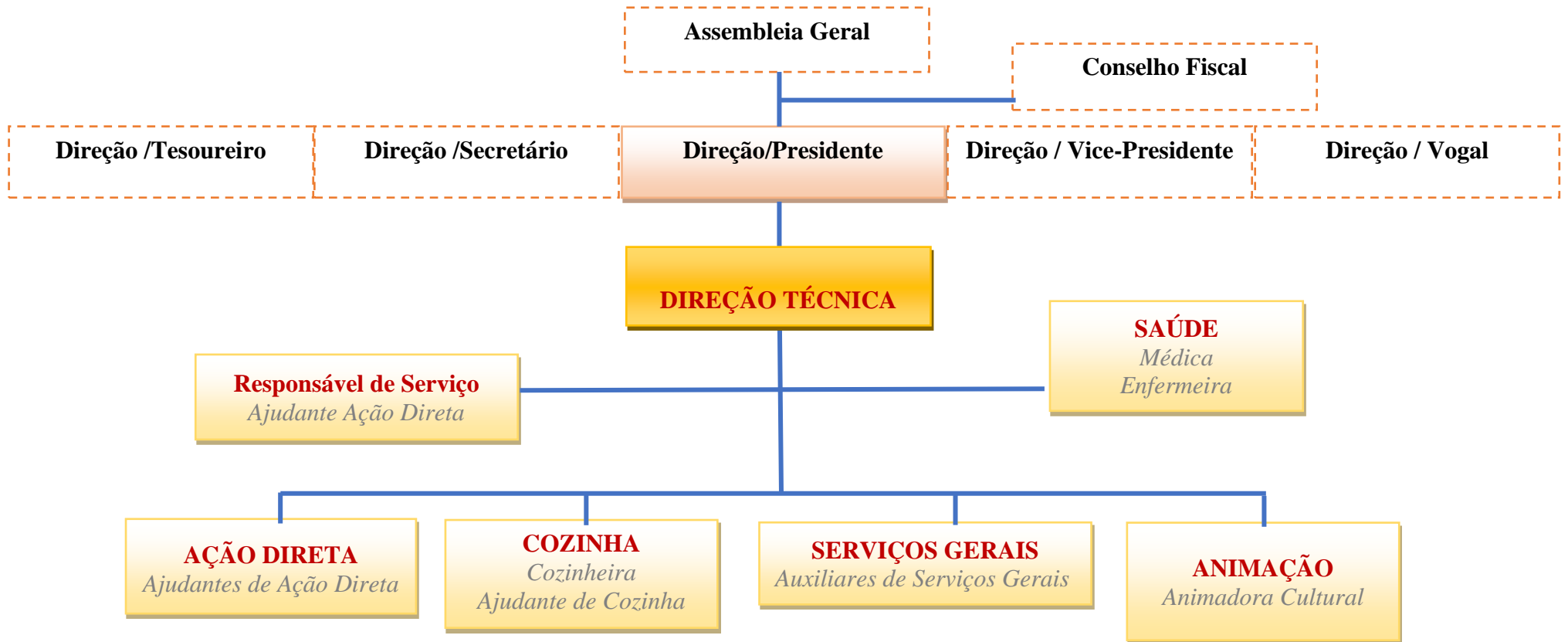
Regulamento Interno S.A.D.

4-Profissionalismo: Adotamos um modelo de intervenção assente na ética, no respeito e na confidencialidade dos nossos utentes. A nossa atuação pauta-se pelo cumprimento das responsabilidades, com rigor e dedicação e de acordo com os normativos da Instituição.

Atualmente, fazem parte integrante da A.F.S.S. de Riodades três Respostas Sociais, de acordo com o Protocolo de Cooperação em vigor:

- Serviço de Apoio Domiciliário – capacidade: 30 utentes. De referir, que a Associação tem acordo de cooperação, com o Instituto da Segurança Social, para 15 dos 30 utentes.
- Estrutura Residencial – capacidade: 27 utentes, distribuídos por 5 quartos individuais (podendo 2 ter a utilização pontual de quarto de casal) e 10 quartos duplos.
- Centro de Dia – capacidade: 3 utentes.

ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL



NORMA II

Legislação Aplicável

1.A E.R.P.I. rege-se pelo estipulado nos seguintes corpos normativos (e respectivas alterações):

- a) Compromisso de Cooperação para o Sector Social e Solidário (em vigor);
- b) Decreto-Lei n.º 172-A/2014 de 14 de novembro – Novos Estatutos das IPSS (Republicação do Decreto-Lei 119/83 de 25 de fevereiro - Aprova a alteração dos Estatutos das IPSS);
- c) 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;
- d) Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro - Regulamenta a Lei n.º 71/98, de
- e) 3 de novembro (estabelece as bases do enquadramento jurídico do Voluntariado) criando as condições que permitam promover e apoiar o Voluntariado;
- f) Portaria n.º 38/2013, de 14 de agosto (define as condições de organização, funcionamento e instalação do Serviço de Apoio Domiciliário);
- g) Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto - Cria o regime jurídico do maior acompanhado, eliminando os institutos da interdição e da inabilitação, previstos no Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47 344, de 25 de novembro de 1966;
- h) Portaria n.º 218-D/2019 - Procede à segunda alteração à Portaria n.º 196 – A/2015 de 1 de julho – Cooperação, na redação atual, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento de respostas sociais, em conformidade com o subsistema de ação social.

2.Paralelamente a estes documentos, é possível consultar, junto do gabinete dos Serviços Técnicos e Administrativos, os seguintes Manuais:

- Política de Privacidade e de Proteção de Dados da Associação;
- Manual do Acolhimento do Utente;
- Manual de Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos;
- Regulamento de Voluntariado.



NORMA III

Objetivos do S.A.D.

1.O Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D) é uma resposta social que consiste na prestação de um conjunto de serviços, individualizados e personalizados, no domicílio e que tem como finalidade contribuir para a manutenção dos idosos no seu meio sociofamiliar. O seu âmbito territorial estende-se à Freguesia e áreas limítrofes.

2.Constituem-se objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D):

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e das suas famílias;
- b) Prestar cuidados e/ou serviços aos utentes, no que diz respeito à alimentação, saúde, conforto, ocupação e lazer, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar, favorecendo a sua permanência no seu meio habitual de vida, contribuindo assim para o retardar ou evitar da sua institucionalização;
- c) Promover o respeito pelos direitos dos utentes;
- d) Promover a participação ativa dos utentes e/ou dos seus representantes legais/contratuais, ao nível da gestão da resposta social, bem como contribuir para a manutenção, fortalecimento ou restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- e) Promover os sentimentos de autoestima e de segurança, de forma a contribuir para a estabilização e o retardamento do processo de envelhecimento;
- f) Promover a participação da comunidade local nas atividades de Apoio Domiciliário, para que este serviço consiga uma integração efetiva no meio envolvente.

NORMA IV

Destinatários

1.São destinatários do Serviço de Apoio Domiciliário (S.A.D):

- a) Pessoas com 65 ou mais anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

2.São admitidos, na Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, os candidatos que reunirem os seguintes critérios de admissibilidade:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no número anterior;



- b) A condição referida na alínea anterior pode ser afastada, em casos excepcionais devidamente justificados por análise concreta da Direção Técnica e consequente deliberação por parte da Direção;
- c) O conhecimento e aceitação por parte do utente e/ou representante legal;
- d) Expressa vontade do utente na admissão.

NORMA V

Serviços e Atividades

1.O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes Serviços/Atividades:

- a) **Alimentação** - Confeção, distribuição e apoio nas **refeições** - Alimentação adequada às necessidades dos utentes, respeitando as prescrições médicas - Pequeno-almoço, almoço, lanche, jantar e ceia. A ementa semanal encontra-se afixada no hall de entrada da Instituição, sendo entregue um exemplar, a todos os utentes, em todas as segundas-feiras. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório, cuja respetiva lista está afixada na cozinha, podendo estas dietas ter encargos suplementares, suportados pelos utentes e/ou representantes legais, como são exemplo os suplementos alimentares, alimentos à base de soja, alimentos sem glúten, lactose.
- b) **Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal.** Prestação de cuidados de higiene e conforto, prestados sempre que necessário, sendo da inteira responsabilidade da Instituição, em conjunto com o utente e/ou família, a avaliação da frequência e disposição das higienes pessoais (banho geral) dos utentes (mínimo 2 vezes por semana), higiene íntima (mínimo 1 vez por dia) e cortar unhas – mãos e pés - de utentes não portadores de diabetes, hipocoagulados, infetocontagiosas (1 vez por semana), bem como os seguintes cuidados de imagem: pentear cabelos, desfazer barba (até 3 vezes por semana), depilação de buço e sobrancelhas (1 vez por mês).
- c) **Tratamento de Roupas.** As roupas de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente. As roupas de uso pessoal são marcadas pela Instituição sendo atribuído um número a cada utente. Na admissão é feita, na presença do utente e/ou representante legal, uma lista de pertences, na qual deverá constar todo o tipo de roupa ou objeto do utente. Esta lista deverá ser atualizada sempre que houver entrada ou saída dos pertences pessoais. A quantidade de peças de roupa



- a acompanhar o utente deverá ser articulado com o/a Diretor(a) Técnico(a) mediante necessidades e hábitos do utente.
- d) **Higiene habitacional**; consiste na limpeza e arrumação do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (cozinha, quarto e wc). São efetuadas 1 vez por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado. Qualquer serviço complementar, o seu pagamento será assegurado pelo utente ou pelo responsável legal, cujos encargos lhe tenham sido atribuídos.
- e) **Atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visam contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas.** A realização de passeios ou deslocações promovidas pela Instituição, ou por outra entidade parceira, deverá ser comunicada a todos os utentes com o mínimo de autonomia. O acompanhamento dos utentes deverá ser efetuado pela Equipa. Sempre que destes passeios ou deslocações resultar a necessidade de qualquer tipo de pagamento, deverá ser comunicado este facto com antecedência, de 5 dias úteis, ao utente e/ou ao responsável legal (quando exista). É obrigatória uma autorização dos familiares ou responsáveis legais dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando forem programados passeios ou deslocações em grupo.
- f) **Apoio no desempenho das atividades da vida diária- Aquisição de bens, pagamento de serviços, deslocação a Entidades da Comunidade** (1 vez por semana). Será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o responsável legal (quando exista). Este serviço é pago separadamente da mensalidade, em conformidade com a tabela de preços dos serviços complementares, sendo assegurado o seu pagamento pelo utente ou pelo responsável legal, cujos encargos lhe tenham sido atribuídos.
- g) **Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde.** A Instituição dispõe de Serviço de Enfermagem a 70%. Os cuidados de Enfermagem que impliquem tratamento específico são pagos separadamente da mensalidade, em conformidade com a tabela de serviços complementares, sendo assegurado o seu pagamento pelo utente ou pelo responsável legal, cujos encargos lhe tenham sido atribuídos. A Instituição assegura, sempre que possível, o acompanhamento dos utentes a unidades de saúde, por uma colaboradora. Salvo casos excecionais,



em que o INEM é acionado e aí o acompanhamento é feito única e exclusivamente pelos profissionais de saúde.

- a) **Assistência Médica.** A Instituição dispõe de serviço médico 1 vez por semana.
- b) **Administração da medicação prescrita.** A aquisição da medicação é da responsabilidade da Instituição. A preparação é da responsabilidade da enfermeira da IPSS. Na ausência da enfermeira, a respetiva administração ficará a cargo das colaboradoras. A aquisição, preparação e administração de fármacos é assegurada, sempre, mediante as respetivas prescrições e/ou orientações médicas. Não é permitida a automedicação, nem a existência de medicamentos nos quartos.

2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura, ainda, outros serviços que são pagos, **separadamente da mensalidade**, identificados na tabela de serviços complementares - EXTRAS, nomeadamente:

- a) **Aquisição de fraldas, cueca fralda, pensos, resguardos, material de incontinência.**
- b) **Aquisição de Medicação e material de enfermagem, de opções terapêuticas para tratamento de feridas de longa duração, prescrito e/ou orientado por médicos.**
- c) **Apoio na marcação de consultas e exames médicos, bem como respetivo acompanhamento e transporte ao exterior.** Este serviço é pago separadamente da mensalidade, em conformidade com a tabela de preços dos serviços complementares, sendo assegurado o seu pagamento pelo utente ou pelo responsável legal, cujos encargos lhe tenham sido atribuídos. Os custos inerentes com o transporte para ir a consultas, às urgências, assim como as deslocações para realizar exames complementares de diagnóstico que sejam realizados poderão ser assegurados pela Instituição, (através dos veículos da mesma, com um custo de 0,50 cêntimos por km), sempre que haja disponibilidade, sendo que será da responsabilidade do utente ou do responsável legal, também assegurar o pagamento resultante do valor correspondente ao custo-hora decorrente do trabalho prestado pela colaboradora destacada para o mesmo, sempre que este for realizado fora do horário de trabalho (em regime de trabalho extraordinário).
- d) **Cuidados de imagem.** Corte de cabelo, pédicure, manicure, quando solicitado pelo utente ou representante legal.
- e) **Adiantamento no pagamento de Taxas moderadoras e consultas médicas de especialidade.**



- f) **Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.** Em situações de dependência que exijam o recurso a camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros, o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo. No caso das camas articuladas, cadeira de rodas e andarilhos, tendo disponíveis, a Instituição, a título de empréstimo, facultará os mesmos aos utentes interessados. No caso de aquisição de outros produtos de apoio, a Instituição poderá adquirir, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação familiar mensal, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de produtos, os quais serão pagos separadamente da comparticipação familiar mensal, em conformidade com a tabela de serviços complementares, sendo assegurado o seu pagamento pelo utente ou do responsável legal, cujos encargos lhe tenham sido atribuídos.
- g) **Apoio Social.** Serviço assegurado pela Técnica de Serviço Social da IPSS, de acordo com o horário de trabalho da mesma.

3. O Serviço de Apoio Domiciliário dispõe de protocolos, com entidades parceiras, para prestar os seguintes serviços:

a) **Fisioterapia.**

b) **Análises Clínicas e exames complementares na Instituição e/ou no domicílio.**

4. A prestação de todos estes Serviços obedece a um planeamento ajustado às reais necessidades dos Utentes da Instituição, tendo em vista a manutenção da Autonomia e Independência de todos eles; uma Alimentação adequada, uma Qualidade de Vida que compatibilize a vivência, em comum, com o respeito pela Individualidade e Privacidade de cada um; um Clima de Relacionamento saudável entre os Utentes; a manutenção das suas Capacidades físicas e psíquicas; um Ambiente calmo, confortável e humanizado e, acima de tudo, o Bem-Estar dos Utentes.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Candidatura - Procedimentos de Inscrição

1. O pedido de admissão deve ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente legalmente, junto do gabinete dos Serviços Técnicos e Administrativos da Instituição. Para efeito de admissão, deverá fazer a sua inscrição, através do preenchimento de um formulário próprio, que constitui parte integrante do processo individual do utente (caso de admissão).
2. O Diretor(a) Técnico(a) da Instituição realiza uma entrevista, de forma analisar as necessidades e expetativas do(a) candidato(a) a utente. Em casos especiais (demências) a articulação é efetuada com recurso à família e/ou representante legal.
3. A inscrição será considerada válida, após a entrega dos seguintes documentos, cuja entrega é obrigatória:
 - a) Ficha de Inscrição do(a) candidato(a) a utente;
 - b) Fotocópia do Bilhete de Identidade ou Cartão de Cidadão do(a) candidato(a) a utente e do representante legal (quando existente);
 - c) Fotocópia do Cartão de Contribuinte do(a) candidato(a) a utente e do representante legal (quando existente);
 - d) Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do(a) candidato(a) a utente e do representante legal (quando existente);
 - e) Fotocópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o(a) candidato(a) a utente pertença;
 - f) Fotocópia dos Comprovativos dos rendimentos do(a) candidato(a) a utente e agregado familiar – recibos de vencimentos dos últimos 3 meses (trabalhador dependente), rendimentos profissionais e empresariais dos últimos 3 meses (trabalhador independente), em caso contrário declaração comprovativa que não auferre rendimentos; declaração de IRS e nota de liquidação, em caso contrário uma certidão de dispensa de apresentação da declaração de Rendimentos (IRS) e/ou declaração comprovativa que não auferre rendimentos de bens (prediais, bens imóveis) do(a) candidato(a) a utente, bem como a declaração anual de pensões ou prestações sociais;
 - g) Fotocópia dos Recibos e/ou declarações de despesas fixas existentes (prestação mensalidade do crédito à habitação/renda de casa dos últimos 3 meses; medicação



crónica dos últimos 3 meses, acompanhada de declaração médica; transportes coletivos de passageiros dos últimos 3 meses).

h) Fotocópia da Certidão da sentença judicial que determine a tutela, bem como qualquer outro documento relevante neste âmbito.

3.1. A fotocópia dos documentos pessoais do(a) candidato(a) a utente e do representante legal (quando existente) **deverá ser autorizada nos termos do artigo 5.ª da Lei 7/2007, de 5 de Fevereiro, com as alterações em vigor à data.**

4. Em caso de alteração dos dados apresentados no ato da inscrição, estes, deverão ser obrigatoriamente comunicados à Instituição, no sentido de manter o processo individual atualizado.

5. O período de candidatura decorre durante todo o ano.

6. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues no gabinete dos Serviços Técnicos e Administrativos da Instituição, na sede da Instituição, de Segunda e Sexta Feira das 10h00-12h00/14h00-16h00, ou enviado ao cuidado do Diretor(a) Técnico(a), para o seguinte email: geral@csriodades.pt.

7. 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.

NORMA VII

Lista de Espera e forma de Gestão

1. Compete à Direção e/ou ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição comunicar ao candidato a utente o número de vagas existentes.

2. Na eventualidade de não ser possível a admissão do candidato, por este não reunir as condições de admissão, a respetiva decisão de não admissão será comunicada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, via email ou, aquando da inexistência de correio eletrónico, por contacto telefónico, no prazo de 8 dias.

3. Os candidatos a utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos em lista de espera e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, via email ou, aquando da inexistência de correio eletrónico, por contacto telefónico, que integrará uma lista de espera e o posicionamento que este ocupa nessa lista, a qual está afixada no placar do hall de entrada da IPSS, no prazo de 8 dias.



4.A inscrição do candidato a utente é válida por um período de 12 meses, cessando automaticamente.

NORMA XVIII

Critérios de Admissão e Priorização - Ponderação

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes e pontuação os seguintes:
 - a) Situação económico-financeira precária (20 pontos);
 - b) Situações de risco – incapacidade/dependência física, idade muito avançada, isolamento geográfico, conflitos familiares ou insegurança (15 pontos);
 - c) Ausência, indisponibilidade, inexistência, total ou temporária, de retaguarda familiar para assegurar a prestação dos cuidados necessários (15 pontos);
 - d) Ser utente de outra resposta social da Instituição (15 pontos);
 - e) Ter familiares, nomeadamente cônjuge, a frequentar uma resposta social da Instituição (15 pontos);
 - f) Ter condições habitacionais que possam acelerar o processo de envelhecimento e/ou causar degradação das relações interpessoais e sociais (10 pontos);
 - g) Residentes na Freguesia e no Concelho (5 pontos);
 - h) Sócio da Instituição, com pagamento das quotas regularizado (5 pontos);
 - i) Data da Inscrição mais antiga (critério de desempate).
- 2.A prioridade de cada situação será encontrada pela conjugação dos vários itens, sendo a escala de 0 a 100, em que:
 - a) 0-45 pontos – Prioridade baixa.
 - b) 45-75 pontos – Prioridade média.
 - c) >76 pontos – Prioridade alta.

NORMA IX

Procedimento de Admissão

- 1.Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Equipa Técnica da Instituição, a quem compete elaborar proposta de admissão e apresentar ao Presidente da Direção da Instituição para decisão final.
- 2.A admissão é feita tendo por base a pontuação obtida na tabela: Critérios de Admissão e Priorização e após a entrega dos seguintes documentos:
 - a) relatório médico comprovativo da situação clínica e respetiva medicação do(a) candidato(a);
 - b) declaração de restrições e/ou intolerâncias alimentares;



- c) exames complementares de diagnóstico (caso exista);
- d) documentos de consultas agendadas (caso exista);
- e) atestado de incapacidade multiuso (caso exista);
- f) decisão do processo de interdição (caso exista);
- g) decisão do processo de maior acompanhado (caso exista);
- h) testamento vital (caso exista).

3. Com a admissão do candidato a utente a sua morada de residência deverá ser alterada para a morada da Instituição.

NORMA X

Admissão

1. Da decisão preliminar será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 8 dias.
2. A admissão deverá ter sempre um carácter experimental por um período de 30 dias, findo o qual passará a definitiva, após avaliação do(a) Diretor(a) Técnico(a). Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual.
3. Em situações urgentes, a admissão será a título provisório, tendo por base uma avaliação do(a) Diretor(a) Técnico(a), sujeita a despacho por parte da Direção, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1.^a mensalidade.

NORMA XI

Acolhimento dos Novos Utentes

1. O Acolhimento do novo utente é feito pelo(a) Diretor Técnico(a) que expõe as regras de funcionamento da Instituição, bem como da resposta social que vai integrar, os cuidados e serviços disponíveis, a participação familiar, os direitos e deveres de ambas das partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço. Posteriormente apresenta, a este e/ou ao seu representante legal, as instalações e espaços envolventes da Instituição, os utentes e a equipa técnica e não técnica que vão ser parte integrante do seu processo diário.
2. O período de adaptação do utente é de um mês, período durante o qual é aplicado um Programa de Acolhimento (inicial), previamente definido e que consiste num conjunto detalhado de passos primordiais para a sua monitorização e ir ao encontro à sua satisfação individual e diária.

3. O utente, bem como o seu representante legal, é informado do Regulamento Interno do S.A.D., ficando na sua posse um exemplar do mesmo.
4. É elaborada a lista de pertences do utente, a qual será assinada pela Direção Técnica e pelo próprio utente, bem como o seu representante legal, a quem será entregue um duplicado.
5. Este acolhimento rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realizar visitas para avaliação das necessidades e expectativas do utente e das condições do domicílio;
 - b) Definir, acompanhar, avaliar e adaptar os serviços prestados ao utente;
 - c) Prestar esclarecimentos complementares;
 - d) Realizar reuniões periódicas com o utente para transmissão de informações, auscultação dos seus interesses e aspirações;
 - e) Cumprir com rigor e obrigatoriedade as dietas do utente, prescritas pelo Médico;
 - f) Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados, bem como as regras e a forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do utente (declaração consentimento).
6. O utente, bem como o seu representante legal, é informado que o S.A.D. não se responsabiliza por dinheiro ou jóias, e outros objetos que não estejam devidamente depositados à sua guarda.
7. É facultado o plano de ação semanal de atividades, por forma a incentivar a participação do próprio utente, em todas as atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas.
8. Os familiares e/ou o seu representante legal são informados da obrigação de:
 - a) Acompanhar e apoiar o utente durante a sua frequência na resposta social;
 - b) Assegurar a responsabilidade pelo utente, em caso de inadaptação, assim como em caso de cessação ou suspensão a qualquer título do respetivo contrato.
9. Aquando da admissão será assinado o Contrato de Prestação de Serviços.
10. Após este período inicial de adaptação, é realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, onde são identificados os fatores que determinaram a sua integração ou não, tendo por base a avaliação efetuada pela equipa técnica e não técnica. No caso da sua inadaptação, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente e/ou representante legal, de rescindir o contrato. No entanto, a Direção Técnica também informa o utente, tal como o seu representante legal, da possibilidade de puderem



formular sugestões de melhoria e/ou reclamações, de modo a ser possível ir ao encontro das necessidades e expectativas do próprio.

NORMA XII

Processo Individual do Utente

1.O Processo Individual do utente é constituído por um conjunto de documentos, nomeadamente:

- a) Ficha de inscrição do utente, com respetiva data de admissão;
- b) Dados de identificação pessoal, endereço e situação socioeconómica do utente, bem como identificação e contato do representante legal, em caso de emergência;
- c) Declaração de Dados Pessoais;
- d) Declaração Médica Comprovativa da Situação de Saúde do Utente, sendo que existe um processo clínico (em duplicado), que pode ser consultado de forma autónoma, pela equipa técnica e não técnica, pois é este que acompanha o cliente/utente em situações de emergência;
- e) Proposta de Admissão do Utente;
- f) Entrevista Pré-Diagnóstica e de Avaliação Diagnóstica;
- g) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- h) Lista de Material do Utente;
- i) Programa de acolhimento inicial;
- j) Registos da prestação de serviços, participação em atividades;
- k) Plano individual de cuidados (PIC), o qual deve conter as atividades a desenvolver, o registo dos serviços prestados e a identificação dos responsáveis pela elaboração, avaliação e revisão do PIC;
- l) Registo de períodos de ausência, bem como ocorrências de situações anómalas ou reclamações;
- m) Registo da cessação do contrato, com indicação da data e o motivo da cessação, anexando documentos comprovativos;
- n) Outros elementos considerados relevantes.

2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à equipa técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.

3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III –INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII

Instalações

A resposta social de S.A.D., da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades, está sediada na Rua D. Paio – n.º12, Riodades e as suas instalações são compostas:

- a) Gabinete dos Serviços Técnicos e Administrativos da Instituição (comum com outras respostas sociais);
- b) Gabinete de Enfermagem (comum com outras respostas sociais);
- c) Salas de Convívio (comum com outras respostas sociais);
- d) Sala de Atividades (comum com outras respostas sociais);
- e) Casas de Banho (para utentes, pessoas portadoras de deficiência, Pessoal Técnico e Não Técnico) e Vestiários;
- f) Cozinha e Refeitório (comum com outras respostas sociais);
- g) Lavandaria (comum com outras respostas sociais).
- h) Várias Arrecadações (comuns com outras respostas sociais).
- i) 15 Quartos. Os quartos destinam-se ao descanso dos utentes de ERPI e são de acesso restrito.

NORMA XIV

Segurança/Vídeo vigilância

As instalações da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodade dispõem de sistema de captação de imagens (câmaras de vídeo vigilância), com exceção das divisões que se destinam a casas de banho, quartos, cozinha, despensas com vista à proteção e segurança de pessoas e bens.

NORMA XV

Horários e Funcionamento

- 1.O S.A.D. funciona todos os dias, incluindo feriados e fins-de-semana.
- 2.Quanto ao seu horário está exposto em local visível.
- 3.Praticam-se os seguintes horários:
- Período de Atividade: 08h00 às 20h00



NORMA XVI

Horários das Refeições

1.O horário das Refeições é o seguinte:

Almoço ----- 11h30-13h00

Jantar ----- 17h30-18h30

As restantes refeições são asseguradas de acordo com as necessidades de cada utente.

2. As ementas são elaboradas e afixadas, de acordo com as necessidades dos utentes e orientações médicas.

3. A alimentação é variada e equilibrada.

4. As dietas serão prescritas pelo Médico Assistente, mediante receita individual, visada pela Equipa Técnica e entregue nos serviços da cozinha.

5. Sempre que o utente não esteja no domicílio, na hora das refeições, deve avisar com a devida antecedência.

NORMA XVII

Horários de Atividades

1.O S.A.D. dispõe do seguinte horário de atividades:

a) Período da Manhã: 10h30-11h30 (Inverno)

b) Período da Tarde:14h00-16h00 (Verão)

2. As atividades são asseguradas no domicílio do utente, sempre articulado em função da sua disponibilidade (máximo de 2 vezes por semana).

CAPÍTULO IV – PAGAMENTOS E COBRANÇAS

NORMA XVIII

Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês a que respeita, preferencialmente por transferência bancária, ou junto do gabinete dos Serviços Técnicos e Administrativos da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais é efetuado, no período imediatamente posterior à sua realização.
3. A mensalidade será atualizada a 1 de junho de cada ano civil, por:
 - a) Decisão aprovada em reunião de Direção;
 - b) Agravamento da situação de dependência da Pessoa Idosa;
 - c) Solicitação dos documentos comprovativos referentes aos rendimentos.
4. No caso de óbito do utente, o representante legal tem 15 dias para efetuar todas as diligências necessárias inerentes a valores que se encontrem em dívida, bem como para recolher os pertences pessoais, que se encontrem ao cuidado da Instituição.
5. O controlo da cobrança dos pagamentos acima referidos é da competência da Direção da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades.
6. O incumprimento dos prazos de pagamento da mensalidade e outros serviços está sujeito a penalização. Por cada mês de atraso acresce uma penalização de 3% sobre o valor em débito, podendo, perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Direção da Instituição, vir a suspender ou cessar o contrato de prestação de serviços com o utente.

NORMA XIX

Tabela das Comparticipações

1. A Tabela das Comparticipações Familiares a aplicar ao S.A.D., da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades, é calculada de acordo com a Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual e encontra-se afixada em local visível.
2. Neste âmbito importa definir três conceitos: Comparticipação Familiar, Agregado Familiar e Custo Médio Real do Utente, Comparticipação Familiar, Agregado Familiar:
 - a) Entende-se por Comparticipação Familiar o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada Resposta Social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
 - b) Por sua vez, o Agregado Familiar a considerar, para a resposta social de S.A.D.,

é o utente e o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum.

- c) Por fim, o Custo Médio Real do Utente é calculado em função das despesas verificadas no ano anterior com o funcionamento de uma Resposta Social, atualizado de acordo com o índice de inflação e do n.º de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

3. De acordo com a Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual e o estabelecido em Regulamento Interno, a comparticipação familiar devida pela utilização de Serviços de Apoio Domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 40% (mínima) a 75% (máxima) sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

3.1. Esta comparticipação é distribuída do seguinte modo:

3.1.1. Vagas Acordo Cooperação

| 5 Dias Semana | Percentagem % | 5 Dias + Fim de Semana | Percentagem % |
|---------------|---------------|------------------------|---------------|
| 4 Serviços | 40% | 4 Serviços | 45% |
| 5 Serviços | 55% | 5 Serviços | 65% |
| 6 Serviços | 65% | 6 Serviços | 75% |

Nota: Por cada serviço extra pack serão aplicados mais 5%, entre a percentagem dos 40% a 75%.

3.1.2. Vagas SEM Acordo Cooperação

| 5 Dias Semana | Percentagem % | 5 Dias + Fim de Semana | Percentagem % |
|---------------|---------------|------------------------|---------------|
| 1 Serviços | 40% | 1 Serviços | 45% |
| 2 Serviços | 45% | 2 Serviços | 50% |
| 3 Serviços | 50% | 3 Serviços | 55% |
| 4 Serviços | 55% | 4 Serviços | 60% |
| 5 Serviços | 60% | 5 Serviços | 70% |
| 6 Serviços | 70% | 6 Serviços | 80% |

3.2. É obrigatória a contratualização de pelo menos 2 serviços.

3.3. São contabilizados como serviços distintos, quando são prestados mais do que uma vez por dia, o serviço fornecimento e apoio nas refeições e o serviço de higiene pessoal,

se existir a necessidade de, o colaborador, se deslocar ao domicílio, para auxiliar na toma das refeições e para fazer o mínimo de duas higiènes diárias.

4. De acordo com o anexo da Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação atual – Regulamento das Comparticipações Familiares, devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais das IPSS, o cálculo do rendimento *per capita mensal* do Agregado Familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento agregado familiar (anual)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar.

4.1 Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF) consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente: rendimentos empresariais e profissionais;
- c) De pensões;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais;
- g) De capitais;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

4.1.1. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.

4.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) do n.º 4.1 as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

4.1.3. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8.º do



Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

4.1.4. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5 % do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera -se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.1.5. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5 % do valor que exceda aquele limite.

4.1.6. Consideram -se rendimentos de capitais os rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4.17. Sempre que os rendimentos referidos no número anterior sejam inferiores a 5 % do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

4.1.8. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

4.2.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) Os encargos médios mensais com transportes públicos, até ao valor máximo da

tarifa de transporte da zona de residência;

- d) As despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

4.3. A prova de Rendimentos declarados será feita mediante a apresentação e documentos comprovativos adequados, designadamente de natureza fiscal, ao passo que a prova de Despesas é feita através da apresentação de documentos comprovativos dos últimos 3 meses.

5. O valor da mensalidade é, exatamente, o resultante da aplicação da folha de cálculo, afixada, no placar do hall de entrada da IPSS, elaborada de acordo com a legislação em vigor.

5.1. Se o utente der conta efetiva dos rendimentos auferidos, a atualização do valor da sua mensalidade será feita até um máximo de 5%, (percentagem que deverá ser deliberada em reunião de Direção, todos os anos).

5.2. Na falta de entrega da documentação exigida no prazo concedido para o efeito ou sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, determina a fixação da comparticipação familiar máxima, valor equivalente ao Custo Médio Real do Utente, calculado em função das despesas, verificadas no ano anterior com o funcionamento desta Resposta Social.

5.3. Para efeitos da comparticipação familiar considera-se, enquanto rendimento do agregado familiar e para determinação do respetivo montante, 50% do montante da Prestação Social da Inclusão (PSI) recebida pelo utente.

6. Quando o utente não tiver rendimentos ou estes forem baixos, para cálculo da comparticipação, pode ser da responsabilidade dos seus descendentes e/ou representante legal auxiliar o pagamento da comparticipação do utente, tendo em conta a sua capacidade económica (montante apurado acordado entre as partes interessadas, mediante outorga e acordo escrito e com emissão do respetivo recibo de forma individualizada).

7. A Comparticipação Familiar mensal para S.A.D. é efetuada no total de 12 mensalidades.

8. Sempre que se verifique a necessidade de alguma alteração à Comparticipação Familiar esta é comunicada no início do mês de junho de cada ano civil e vigorará por um período de 12 meses.



NORMA XX

Restituição dos Pagamentos/Redução da Mensalidade

1. Quando se verifique uma ausência igual ou superior a 15 dias seguidos e a mesma ser comunicada antecipadamente (30 dias), ao valor da Mensalidade deve ser aplicado uma redução de 10% da Mensalidade, sendo o período limite de ausência, sem prejuízo de perda da vaga em S.A.D., de 60 dias, em conformidade com os pagamentos mensais regularizados.
2. No caso de um utente entrar na resposta social de S.A.D. nos primeiros 15 dias do mês, ou se um utente falecer antes do dia 15, ambas as situações encontram-se ao abrigo da redução de 10% na Mensalidade. Após o dia 15 não se aplica.
3. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até este regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso, ou a cessar o contrato de prestação de serviços com justa causa (não liquidação da mensalidade).
4. Não haverá direito à restituição de quaisquer importâncias pagas nesta Instituição em caso de internamento hospitalar, férias, ausências temporárias (inferiores a 15 dias) ou a não utilização de quaisquer serviços postos à disposição do utente por motivos alheios à Instituição. Não serão restituídas, em caso algum, as importâncias já pagas.
5. Em caso de alteração da tabela de preços em vigor, os utentes e/ou o seu representante legal deverão ser informados por escrito e/ou pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, com pelo menos um mês de antecedência, da entrada em vigor do novo preço.

CAPÍTULO V – RECURSOS HUMANOS

NORMA XXI

Direção/Coordenação Técnica

1. De acordo com o nº 1, do Artigo 11.º, da Portaria 67/2012 de 21 de março: A Direção Técnica do S.A.D. é assegurada por um técnico com formação superior, em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais e, preferencialmente, com experiência profissional para o exercício das funções.
2. O nome e formação do(a) Diretor(a) Técnico(a) encontra-se afixado em local visível.
3. À Direção Técnica compete, em geral, dirigir o estabelecimento, assumindo a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo o pessoal, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento do estabelecimento, e em especial:
 - a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
 - b) Promover reuniões com os utentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
 - c) Sensibilizar o pessoal face à problemática da pessoa idosa;
 - d) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais dos idosos.

NORMA XXII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao S.A.D. encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. Todas as Categorias e respetivo Conteúdo Funcional encontram-se descritas no Manual de Funções dos Colaboradores.
3. A assiduidade de todos os elementos constituintes da Equipa é controlada através do Livro de Ponto. O Horário, bem como qualquer alteração ao mesmo, será previamente aprovado pela Direção.



CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA XXIII

Direitos e Deveres dos Utentes

1. Constituem-se **Direitos do Utente** da Resposta Social de S.A.D.:

- a) Ser informado prontamente dos seus Direitos, do presente Regulamento, bem como das normas e regulamentos vigentes;
- b) Ser amado, respeitado e compreendido na sua maneira de ser e estar;
- c) Obter, com dignidade, a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, usufruindo de um plano de cuidados básicos, saúde e conforto;
- d) Ser prontamente assistido, em caso de acidente ou surgimento de doença súbita;
- e) Apresentar críticas ou sugestões relativas ao funcionamento dos serviços;
- f) Ser atendido por qualquer colaborador(a) da Instituição;
- g) Exigir e usufruir de serviços prestados com qualidade;
- h) Ter conhecimento e participar ativamente nas festas, passeios e visitas que se realizem ao abrigo da Instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- i) Não ser sujeito a coação física ou psicológica;
- j) Ser ouvido nas decisões que lhes dizem respeito;
- k) Ter acesso à ementa semanal;
- l) Usufruir do estatuto de associado, pagando uma quota mensal o que lhe dará um sentimento de maior pertença e participação;
- m) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- n) Ter a chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaborador(a) responsável pela prestação de cuidados;
- o) Em situações de incapacidade, os utentes têm direito a um representante legal.

2. São **Deveres do Utente**:

- a) Cumprir as normas expressas no presente Regulamento, bem como outras decisões relativas ao funcionamento da Instituição;
- b) Respeitar a privacidade e o bem-estar de todos os utentes;



- c) Celebrar, por escrito, um contrato com a Instituição;
- d) Usufruir dos serviços constantes do contrato, pagando-os, de acordo, com as condições e preços estabelecidos;
- e) Respeitar a Instituição, os Colaboradores e restantes Utentes, mantendo com eles uma relação de confiança, apoio e sinceridade, criando laços de solidariedade e amizade, contribuindo para o bom relacionamento entre todos;
- f) Colaborar com a equipa da Instituição, na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do contratualizado;
- g) Zelar pela sua saúde e comunicar a prescrição de todos os medicamentos;
- h) Respeitar os horários das refeições;
- i) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
- j) Evitar sempre os conflitos de forma a contribuir para um saudável relacionamento entre os outros utentes;
- k) Liquidar a mensalidade, bem como qualquer despesa extraordinária da sua responsabilidade;
- l) Disponibilizar os documentos e as informações que lhe sejam solicitadas com vista à elaboração do Processo do Utente;
- m) Comunicar aos colaboradores da Instituição as suas deslocações ao exterior ou ausências prolongadas, bem como à Direção se pretender cessar os serviços e quais os seus motivos;
- n) Utilizar criteriosamente e manter em boas condições, os materiais e meios colocados à sua disposição;

O não cumprimento destes deveres, pode originar a aplicação de sanções, e em casos extremos, à cessação de prestação de cuidados por parte da Instituição ao utente, e consequentemente à sua saída da IPSS.

NORMA XXIV

Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. Os Colaboradores da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades têm **Direito** a:

- a) Serem tratados com respeito e dignidade;
- b) Dispor de um cartão de identificação e do respetivo uniforme, fornecidos pela Instituição;



- c) Exercer o seu trabalho num ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- d) Estar protegido por seguro contra acidentes no exercício do trabalho;
- e) Frequentar ações de formação adequadas;
- f) Receber atempadamente a remuneração acordada;
- g) Reunir-se, de acordo com a Lei Geral, para discussão de problemas relacionados com o serviço;
- h) Ser informado sobre todos os assuntos que lhe digam diretamente respeito;
- i) Ser atendido nas suas solicitações e esclarecido nas suas dúvidas, bem como ser escutado nas suas sugestões e críticas.

2. Os **Deveres dos Colaboradores** da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades passam por:

- a) Contribuir para o bom funcionamento da Instituição, adotando uma conduta responsável, discreta, a fim de prevenirem quaisquer ações que comprometam ou dificultem a reputação e eficácia da Instituição, garantindo a qualidade dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b) Tratar com dignidade e respeito todos os elementos da equipa, os utentes e os seus familiares;
- c) Cumprir este Regulamento e quaisquer outras determinações da Direção;
- d) Não fumar, não beber, evitar usar o telemóvel em horário de serviço (com exceção para a hora das refeições) e não ter qualquer tipo de comportamento anómalo em ambiente de trabalho, que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda coloque em causa a sua saúde, bem como a de qualquer outro elemento da equipa, utente e/ou familiar
- e) Atender com diligência e correção todo aquele que a si recorra;
- f) Sugerir as modificações e adaptações que no seu entender contribuam para o melhor funcionamento da Instituição;
- g) Aceitar formação adequada ao desempenho das suas funções;
- h) No tratamento dos utentes, deverão levar à prática uma ação isenta, sem favoritismo, nem preconceitos que conduzam a qualquer tipo de discriminações;
- i) Em abono da sua integridade profissional não podem, pelo exercício das suas



- funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza;
- j) Em situação de emergência deve aplicar os seus procedimentos;
 - k) Na ocorrência de um óbito, o(a) colaborador(a) deve avisar a Direção Técnica, para que esta faça o devido contacto com a Família;
 - l) Aplicar os seus conhecimentos e capacidades, no cumprimento das ações que lhe sejam confiadas e usar de lealdade com colegas, superiores hierárquicos e funcionários da sua dependência;
 - m) Usar convenientemente os bens que lhe são facultados e evitar o desperdício. Não devem utilizar direta ou indiretamente quaisquer bens da Instituição em proveito pessoal, nem permitir que qualquer outra pessoa deles se aproveite à margem da sua utilização institucional;
 - n) Zelar por manter entre si uma relação cordial de modo a desenvolver um forte espírito de equipa e de colaboração;
 - o) Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas;
 - p) Guardar sigilo profissional.

NORMA XXV

Direitos e Deveres da Instituição

1. São Direitos da Instituição:

- a) Exigir o bom estado do edifício e dos equipamentos, sob pena de solicitar à família ou representante pelo utente o custo da reparação do dano;
- b) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- e) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que o utente, grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento;



- g) Na eventualidade do nome da Instituição puder ser denegrido por injúria ou calúnia, por parte dos seus utentes e/ou significativos, procederá esta Instituição, através dos seus Órgãos Diretivos, ao apuramento de responsabilidades, podendo inclusivamente recorrer à via judicial.

2.São Deveres da Instituição:

- a) Assegurar o bom funcionamento da resposta social e assegurar o bem-estar dos clientes/utentes e o respeito pela sua dignidade humana;
- b) Definir critérios que presidem a admissão dos utentes e atribuir prioridade às pessoas social e economicamente mais desfavorecidas ou desprovidas de estrutura familiar de apoio;
- c) Estabelecer os princípios e as regras atinentes à fixação das comparticipações financeiras dos utentes ou das suas famílias, devidas pelas prestações de serviços ou utilização de equipamentos;
- d) Prestar os serviços constantes do respetivo regulamento;
- e) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- f) Criar e manter as condições necessárias ao desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- g) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- h) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços;
- i) Colaborar ativamente com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- j) Promover a convivência social entre os utentes, com os familiares e amigos, com os cuidadores e com a própria comunidade;
- k) Incentivar a participação dos familiares ou representante legal, no apoio ao utente;
- l) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- m) Manter atualizado o preçário dos serviços e as condições de prestação dos respetivos serviços;
- n) Organizar o processo individual para cada cliente/utente da Instituição e mantê-lo atualizado;



- o) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.
- p) Dispor de livro de reclamações.

NORMA XXVI

Direitos e Deveres dos Familiares

1. Os Familiares e/ou Representantes dos utentes do S.A.D. têm **Direito** a:

- a) Reclamar em caso de verificação do não cumprimento do estipulado neste regulamento;
- b) Certificar-se da prestação efetiva dos serviços contratados, junto da Direção Técnica;
- c) Formalizar a rescisão do contrato, desde que o próprio idoso ou significativo faça o pedido por escrito;
- d) Levar o utente para gozar férias ou saídas espontâneas, sempre que o desejarem, seja aconselhável e mediante a assinatura do Termo de Responsabilidade.

2. Os Familiares e/ou Representantes dos utentes do S.A.D. **devem**:

- a) Manter uma boa relação afetiva com o utente, promovendo a adaptação deste na comunhão de pessoas nos espaços comuns;
- b) Assumir o compromisso de reintegração do utente, em caso de inadaptação ou incumprimento dos deveres estipulados por este regulamento;
- c) Efetuar o pagamento de forma integral e atempada de todas as despesas: mensalidade, medicação, transportes, etc.;
- d) Em caso de falecimento, dispor o que for necessário para o funeral e suportar as respetivas despesas;
- e) Participar sempre que possível, com o utente no Plano de Atividades da Instituição;
- f) Regular-se pelas normas estabelecidas neste regulamento entregue no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços.

CAPÍTULO VII – VOLUNTARIADO

NORMA XXVII

Normas Aplicáveis

A organização e funcionamento do Serviço de Voluntariado, da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades, rege-se pelas seguintes normas:

- a) Lei n.º 71/98, de 3 de novembro - Estabelece as bases do enquadramento jurídico do Voluntariado;
- b) Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro - Regulamenta a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, criando as condições que permitam promover e apoiar o Voluntariado;
- c) Resolução de Conselho de Ministros n.º 50/2000, de 30 de março (publicada no D.R., II série, n.º94, de 20 de Abril) - Define a composição e o funcionamento do Conselho Nacional para a Promoção do Voluntariado;
- d) Decreto-Lei n.º 40/89, de 12 de fevereiro - Institui o seguro social voluntário, regime contributivo de carácter facultativo no âmbito da Segurança Social, em que podem ser enquadrados os(as) voluntários(as). O seguro social voluntário foi objeto de adaptação ao voluntariado pelo Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro;
- e) Decreto-Lei n.º 176/2005, de 25 de outubro - Altera o n.º 1 do art.º 4.º do Decreto-Lei n.º 389/99, de 30 de setembro; f) Portaria n.º 87/2006, de 24 de janeiro - Aprova o Modelo de Cartão de Identificação do(a) Voluntário(a).

NORMA XXVIII

Integração de Voluntários

- 1.A Instituição prevê um programa de enquadramento de Voluntários, ao abrigo da legislação em vigor.
- 2.O trabalho voluntário obedece aos princípios da solidariedade, da participação, da cooperação, da complementaridade, da gratuidade, da responsabilidade e da convergência (art.º 6, n.º1 da Lei n.º 71/98, de 3 de Novembro).
- 3.O compromisso existente, que a Lei designa por Programa de Voluntariado (Art.º 9.º da Lei n.º 71/98 de 3 de novembro), é constituído por um processo, cuja seleção implica análise dos Critérios: Competências pessoais e profissionais; pertinência e sustentabilidade; projeto de voluntariado; formação e avaliação (de acordo com a



natureza do programa, projeto ou atividades), descritas no Regulamento Interno do Voluntariado.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres dos Voluntários

1. De acordo com o Regulamento Interno do Voluntariado, da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades, são **Direitos** dos Voluntários os seguintes:

- a) Ter acesso a formação inicial e contínua, da responsabilidade da Instituição;
- b) Dispor de um cartão de identificação de Voluntário e do respetivo uniforme, fornecidos pela instituição;
- c) Exercer o seu trabalho voluntário num ambiente de trabalho favorável e em condições de higiene e segurança;
- d) Estar protegido por seguro contra acidentes ou doença contraída no exercício do trabalho voluntário;
- e) Cumprir o programa de Voluntariado acordado com a Instituição;
- f) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto, de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações.

2. São **Deveres** dos Voluntários:

- a) Observar e respeitar as disposições regulamentadas no Regulamento Interno do Voluntariado da Associação e as deliberações dos órgãos coordenadores do Voluntariado;
- b) Comparecer às reuniões previamente calendarizadas e outras expressamente convocadas;
- c) Manter conduta digna, agindo de forma gratuita e desinteressada, recusando qualquer compensação;
- d) Contribuir para o desenvolvimento pessoal e integral dos utentes.
- e) Guardar sigilo profissional;
- f) Respeitar as convicções ideológicas, religiosas e culturais dos utentes, dos colaboradores, das famílias e de toda a Comunidade;
- g) Desempenhar com zelo, dedicação e eficiência as funções que lhe são confiadas;
- h) Responder aos inquéritos de avaliação/satisfação do serviço;
- i) Marcar sempre a sua presença na respetiva folha de ponto;
- j) Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor.

CAPÍTULO XXVIII – VIGÊNCIA E CESSAÇÃO DO CONTRATO NORMA XXX

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu significativo e a Instituição, é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, que será assinado em 2 exemplares, no ato de admissão do utente, ficando um original no Processo Individual do mesmo na Instituição e o outro será entregue ao utente ou ao seu significativo.
2. Aquando da assinatura do contrato de prestação de serviços será entregue um exemplar do Regulamento Interno ao utente, familiar ou representante legal. O mesmo poderá ser enviado por correio eletrónico, quando assim solicitado.
3. Sempre que o utente não possa assinar o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas e/ou psíquicas, o mesmo será assinado mediante assinatura a rogo.
4. Os contratos de prestação de serviços são renovados automaticamente ao fim de um ano. Em situações de alteração contratual a mesma é feita tendo por base uma adenda ao último contrato de prestação de serviços celebrado, por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
5. O contrato de prestação de serviços caduca com a morte do utente ou quando não se verificarem os requisitos mencionados neste regulamento.

NORMA XXXI

Suspensão do Contrato de Prestação de Serviços

1. Apenas é permitida a suspensão da prestação do serviço de S.A.D. em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. O prazo máximo de suspensão aceite é de 2 meses para a situação de internamento hospitalar e de 1 mês para férias/acompanhamento de familiares.

NORMA XXXII

Cessação do Contrato de Prestação de Serviços

1. O utente pode denunciar, a todo o tempo, o Contrato de Prestação de Serviços – S.A.D., não implicando qualquer tipo de sanção, para qualquer uma das partes, devendo fazê-lo



com antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que pretende sair da Instituição e rescindir contrato.

2. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização em outro equipamento/entidade ou por morte do utente, devendo os herdeiros legais liquidar as dívidas existentes.

3. A denúncia do Contrato implica a liquidação de todas as despesas imputáveis ao utente até à data de saída da Instituição. A Direção pode aceitar um prazo diferente para a denúncia do Contrato de Prestação de Serviços por parte do utente, em casos excecionais, devidamente fundamentados e que deverá ser homologado superiormente.

4. Quando a denúncia do Contrato de Prestação de Serviços for da iniciativa da Instituição, o utente, o significativo e as entidades interessadas, como seja a Segurança Social, deverão ser notificadas com antecedência mínima de 30 dias.

5. Em casos excecionais, como seja o de comportamento violento por parte do utente, a denúncia do Contrato e abandono da Instituição pode ter efeitos imediatos após processo sumário de averiguação, a ser levado a cabo pela Direção, sem prejuízo de posterior instauração de processo de inquérito que se processará nos prazos e termos legais aplicáveis e que poderá confirmar ou não a denúncia do Contrato.

6. O não pagamento de mensalidades durante mais de 60 dias poderá implicar a suspensão/cessação da prestação do serviço de S.A.D. ao utente, até regularização da situação.



CAPÍTULO XXIV - SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

NORMA XXXIII

Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

1. A Estrutura Residencial, da Associação de Fraternidade e Solidariedade Social de Riodades, dispõe de um Plano com o qual se pretende conseguir capacitar a Instituição, mais concretamente os seus profissionais, com mecanismos de Gestão e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos dos Clientes/Utentes, bem como garantir a proteção dos utentes face a possíveis situações deste tipo.
2. Caso ocorram situações de negligência, abusos ou maus-tratos será iniciado procedimento de acordo com o previsto no Protocolo de Gestão de Maus-Tratos da Instituição, reservando-se a esta Instituição o direito a apresentar queixa ou denúncia contra o suspeito.

CAPÍTULO XXX - SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

NORMA XXXIV

Situações de Emergência

1. Compete à Instituição minimizar/eliminar os fatores extrínsecos de risco de quedas ou acidentes. Perante situações inevitáveis, a Instituição não poderá ser responsabilizada por quedas/acidentes ocorridos nas suas instalações ou no decorrer de atividades no exterior.

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

🚑 Ligar para o Número Nacional de Emergência: 112

Prestar as seguintes informações:

- a) Localização exata, se possível com o ponto de referência;
- b) O n.º de telefone;
- c) O tipo de situação (doença, acidente, incêndio);
- d) A gravidade aparente da situação;
- e) Caracterizar/descrever o melhor possível a situação: identificação da(s) vítima(s) – o número de pessoas, sexo, idade aparente da(s) vítima(s), queixas, sintomas, procedimentos adotados...;
- f) A existência de qualquer situação que exija outros meios para o local, por exemplo, libertação de gases, perigo de incêndio, etc;
- g) Em caso de fuga de gás, as ações devem ser as seguintes:
 - Arejar de imediato o local, abrindo portas e janelas,
 - Fechar as válvulas de segurança junto ao contador e aos aparelhos a gás,
 - Para pedir ajuda, existe uma Linha da Emergência da EDP Gás Distribuição 800215215 disponível,
 - Mandar sair, calmamente, as pessoas presentes.
- h) No caso de ser um incêndio:
 - Adotar os procedimentos de alarme, proceder à evacuação dos presentes para um local seguro (no exterior) ou para zonas de refúgio protegidas (no interior). Todas(os) as(os) funcionárias(os) devem ser capazes de cumprir, por si só, os procedimentos de alarme, evacuação e 1.ª intervenção (extintores portáteis), sempre que existentes.



Regulamento Interno S.A.D.

3. Em situações de emergência é necessário manter a calma e cumprir com as indicações dadas pelo 112. Só se deverá desligar a chamada, quando o operador do 112 lhe comunicar.
4. Em situações de necessidade de primeiros socorros, estes devem ser administrados sempre que haja condições de segurança e disponham de todos o material necessário.
5. Após ou mesmo durante a ocorrência, enquanto se espera a intervenção no local da resposta do 112, a equipa deverá informar imediatamente a Diretora da Instituição, caso se encontre ausente, que avisará o representante ou a pessoa próxima do utente.
6. Na impossibilidade de ser acompanhado por um significativo/ familiar/pessoa próxima, o seu acompanhamento é assegurado pela Instituição, mediante o pagamento do estipulado na NORMA V Serviços e Atividades, deste regulamento.

CAPÍTULO XXXI – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXV

Óbito dos Utentes

- 1.No caso de falecimento de um utente cabe ao(à) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição informar o representante legal.
2. A comunicação do óbito de um utente, a cargo da Instituição é realizada no período compreendido entre as 8h00 e as 20h00.
3. As despesas do funeral e outras decorrentes do óbito do utente são da responsabilidade da família.

NORMA XXXVI

Património - Bens

- 1.São Bens da Instituição, os adquiridos não só pela Direção, mas também doações feitas à Instituição, bem como os adquiridos com subsídios atribuídos por organismos públicos.
- 2.Os Bens da Instituição deverão estar inventariados, num livro de inventários.

NORMA XXXVII

Livro de Registo de Ocorrências/Passagem de Turno

A Associação de Fraternidade e Solidariedade Social, dispõe de Livro de Registo de Ocorrências e Passagem de Turnos, que serve de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social e que se refiram diretamente aos utentes, sem prejuízo do disposto na norma seguinte.

NORMA XXXVIII

Livro de Reclamações

- 1.Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui um Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou do Diretor(a) Técnico(a).
- 2.Existe, de igual modo, um Livro de Reclamações eletrónico que poderá ser utilizado em alternativa a este.



NORMA XXXIX

Grau de Satisfação do Cliente/Utente e/ou Familiar

- 1.A Instituição dispõe de uma caixa de sugestões e elogios no hall de entrada da E.R.P.I., como metodologia para auscultar o Grau de Satisfação do Utente e/ou Familiar.
2. A Instituição dispõe, de igual modo, de questionários de avaliação do Grau de Satisfação do Utente e/ou Familiar, os quais são entregues no final de cada ano civil (formato anonimato).

NORMA XL

Depósito e Guarda dos Bens dos Clientes/Utentes

- 1.O utente poderá depositar junto da Instituição, os bens pessoais que constarão de uma lista discriminativa elaborada e assinada entre ambas as partes, e que se encontrará no seu processo individual.
- 2.A Instituição só se responsabiliza pelos objetos, dinheiro e valores que os utentes entreguem à sua guarda.
- 3.No caso da entrega efetuada ser em valores monetários, a Instituição constituirá uma conta corrente relativa ao utente.
- 4.Na saída definitiva, ou após falecimento do utente, os seus haveres, dinheiro e valores existentes na Instituição serão devolvidos ao significativo, depois de completamente satisfeitos os encargos e despesas.

NORMA XLI

Política de Privacidade e Proteção de Dados

- 1.A A.F.S.S. de Riodades dispõe de uma Política de Privacidade e Proteção de Dados, a qual diz respeito à forma como os dados pessoais, que facultarem à IPSS, serão tratados e guardados.
- 2.Todos os dados, informações, documentos recolhidos, pela Instituição, serão protegidos de acordo com as regras de tratamento de dados, do Regulamento Geral de Proteção de Dados.

NORMA XLII

Alterações do presente Regulamento

- 1.O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no



funcionamento do Serviço de S.A.D. resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, no prazo de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações, bem como ao ISS, I.P. Centro Distrital de Viseu.

NORMA XLIII

Lacunas - Foro Competente

1. Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.
2. Em caso de litígio considera-se competente o foro de Comarca de Moimenta da Beira, com renúncia expressa a qualquer outro.
3. Em alternativa pode optar-se pela resolução extrajudicial do litígio junto do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, ao qual a Instituição está vinculada.

NORMA XLIV

Entrada em Vigor

1. É da responsabilidade da Direção proceder à aprovação, edição e revisão do presente Regulamento, de modo a garantir a concretização dos objetivos de S.A.D.
2. O presente Regulamento, com ____ páginas, aplica-se a todos os intervenientes do S.A.D, tendo sido revisto e aprovadas as suas alterações, por unanimidade no dia ___/___/___ em reunião de Direção, entrando em vigor a ___/___/___.

Presidente: _____

Vice-Presidente: _____

Tesoureiro: _____

Secretário: _____

Vogal: _____