

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE NOSSA SENHORA DA NAZARÉ



CSPNSN SAD

**REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

ANO 2025 | GAFANHA DA NAZARÉ

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE NOSSA SENHORA DA NAZARÉ

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

4. chx
[assinatura]
[assinatura]
[assinatura]

CAPÍTULO I

DENOMINAÇÃO, NATUREZA, SEDE E FINS

NORMA 1.^a

Denominação e natureza

1. O Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Nazaré, adiante designado por Centro Social Paroquial, é uma pessoa jurídica canónica de natureza pública, sujeita em Direito Canónico de obrigações e de direitos consentâneos com a índole de instituto da Igreja Católica, para desempenhar o múnus indicado nos Estatutos, em ordem ao bem público eclesial, criada por iniciativa da Fábrica da Igreja Paroquial da Freguesia da Gafanha da Nazaré, ereta canonicamente por decreto do Bispo da Diocese de Aveiro e sob a sua vigilância e tutela, com estatutos aprovados por esta autoridade eclesiástica.

2. Segundo o Direito Concordatário resultante, quer da Concordata de 7 de maio de 1940, quer da Concordata de 18 de maio 2004, o Centro Social Paroquial é uma pessoa jurídica canónica constituída por decreto da autoridade eclesiástica, a que o Estado Português reconhece personalidade jurídica civil, que se rege pelo Direito Canónico e pelo Direito Português, aplicados pelas respetivas autoridades, e tem a mesma capacidade civil que o Direito Português atribui às pessoas coletivas de direito privado, sem fim lucrativo, gozando dos mesmos direitos e benefícios atribuídos às Instituições Particulares de Solidariedade Social, nos termos dos artigos 10.º, 11.º e 12.º da Concordata de 18 de maio de 2004.

3. Segundo o Direito Português, o Centro Social Paroquial é uma pessoa coletiva religiosa reconhecida como Instituição Particular de Solidariedade Social, qualificada como Instituto de Organização ou Instituição da Igreja Católica, devidamente inscrita no competente registo das IPSS, sob o n.º 34/87 de inscrição, em folhas 121v.º e 122 do Livro n.º 3 das Fundações de Solidariedade Social e considera-se o mesmo efetuado a 28 de maio de 1987, que adota a forma de Centro Social Paroquial, sem prejuízo do espírito e disciplina religiosa que o informam, regendo-se pelas disposições do Estatuto das IPSS e demais normas aplicáveis, desde que no respeito pelas disposições da Concordata de 2004.

4. O Centro Social Paroquial foi criado para a prossecução dos seus fins próprios previstos nos Estatutos, sendo por isso uma entidade autónoma jurídica e patrimonialmente, que, no exercício da sua atividade própria, não exerce fins ou comissões de outras entidades, sem prejuízo da sua articulação programática com outras pessoas jurídicas canónicas e da sujeição à legislação canónica universal e particular, especificamente em matéria de vigilância do Ordinário do lugar.

NORMA 2.^a

Sede e âmbito de ação

1. O Centro Social Paroquial tem o número de pessoa coletiva 501 789 804 e a sua localização na freguesia da Gafanha da Nazaré – município de Ílhavo, Distrito e Diocese de Aveiro –, com sede na Rua Gil Vicente, n.º 101, Gafanha da Nazaré, com número de telefone 234 364 707, e e-mail: centrospnazare@gmail.com

2. O Centro Social Paroquial tem por âmbito de ação prioritária o território da Freguesia da Gafanha da Nazaré.

3. Sempre que tal se justifique e seja possível, a ação do Centro Social Paroquial poderá estender-se aos habitantes das freguesias vizinhas.

4. O Centro Social Paroquial, desde que autorizado pelo Ordinário do lugar, pode abrir, para a realização dos seus fins estatutários, delegações e respostas sociais na área das freguesias vizinhas.

NORMA 3.^a

Princípios inspiradores

1. O Centro Social Paroquial prossegue o bem público eclesial na sua área de intervenção, de acordo com as normas da Igreja Católica, e tem como fins a promoção da caridade cristã, da cultura, educação, desenvolvimento integral da pessoa humana e a sua integração comunitária e social, na perspetiva dos valores do Evangelho, de todos os habitantes da comunidade onde está situado, especialmente dos mais pobres.

2. O Centro Social Paroquial, na prossecução dos seus fins, deverá orientar a sua ação sócio caritativa à luz da Doutrina Social da Igreja tendo em conta, entre outros, os seguintes princípios inspiradores e objetivos:

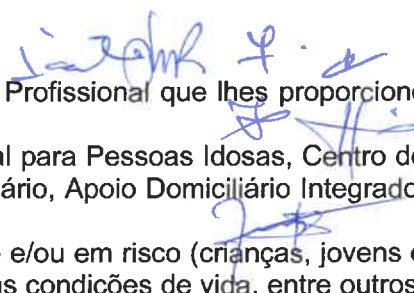
- a) A natureza unitária da pessoa humana e o respeito pela sua dignidade;
- b) O espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo de trabalho comum, tendente à valorização integral dos indivíduos, das famílias e demais agrupamentos da comunidade humana;
- c) Os benefícios da cooperação com os grupos permanentes ou ocasionais que, no âmbito local, regional, nacional ou internacional, se ocupem da promoção, assistência e melhoria da vida das populações;
- d) A utilidade de recurso a grupos de trabalho tecnicamente preparados e devidamente qualificados;
- e) O aperfeiçoamento cultural, espiritual, social e moral de todos os habitantes da sua área de intervenção;
- f) A promoção integral de todos os habitantes da sua área de intervenção, num espírito de solidariedade humana, cristã e social;
- g) A promoção de um espírito de integração comunitária de modo a que a população e os seus diversos grupos se tornem promotores da sua própria valorização;
- h) O desenvolvimento do sentido de solidariedade e da criação de estruturas de partilha de bens;
- i) A prioridade à proteção das pessoas mais pobres e desfavorecidas ou atingidas por calamidades, mobilizando para tal os recursos humanos e materiais necessários à criação e manutenção de estruturas de apoio às famílias ou a determinados setores da população, como aos idosos, aos jovens e às crianças;
- j) A resposta possível e conveniente a todas as formas de pobreza, exercendo assim a sua finalidade sócio caritativa;
- k) O contributo para a solução dos problemas sociais, à luz da Doutrina Social da Igreja, zelando especificamente pela promoção da igualdade de género e igualdade de oportunidades entre homens e mulheres;
- l) A participação na ação social de toda a comunidade, em estreita cooperação com outras instituições e grupos de ação social, através da entreajuda cristã de proximidade.

NORMA 4.^a

Fins e atividades principais

Conforme orientação estatutária (*artigo 3.º dos Estatutos*), os princípios e objetivos referidos na norma anterior concretizam-se mediante a concessão de bens, a prestação de serviços e de outras iniciativas de promoção do bem-estar e qualidade de vida das pessoas, famílias e comunidades, nomeadamente nos seguintes domínios e criando e mantendo as seguintes atividades:

- a) Apoio à Primeira Infância, através de Ama, Creche, Infantário e Jardim de Infância ou outras, incluindo as crianças e jovens em perigo;
- b) Apoio à Segunda Infância, através de Atividades de Tempos Livres (ATL) ou outras;

- 
- c) Apoio à Juventude, facultando-lhes Cursos de Formação Profissional que lhes proporcione entrar no mundo do trabalho, ou outros programas;
 - d) Apoio às pessoas idosas, através de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Centro de Dia, Centro de noite, Centro de Convívio e Apoio Domiciliário, Apoio Domiciliário Integrado, ou outras;
 - e) Apoio às pessoas portadoras de deficiência, incapacidade e/ou em risco (crianças, jovens e adultos), dinamizando projetos que visem melhorar as suas condições de vida, entre outros, Equipas de Rua, Acolhimento familiar para crianças e jovens, Centro de acolhimento temporário, Projetos de intervenção precoce, Lar de apoio, Centro de atividades ocupacionais, Lar de infância e juventude e Lar residencial.
 - f) Apoio à integração social e comunitária;
 - g) Proteção social dos cidadãos nas eventualidades da doença, velhice, invalidez e morte, bem como em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
 - h) Prevenção, promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa, de cuidados continuados e de reabilitação e assistência medicamentosa;
 - i) Educação e formação profissional dos cidadãos;
 - j) Contribuir para a resolução dos problemas habitacionais das populações, dinamizando/criando entre outros, Centro de alojamento temporário;
 - k) Atividades de Apoio, Formação e Promoção para crianças, jovens, adultos e famílias, nomeadamente promovendo/criando biblioteca, Centro de férias e de lazer, Centro de Apoio familiar e aconselhamento parental, Atividades culturais e recreativas, entre outros;
 - l) Dinamização de projetos que possibilitem melhorias socioeconómicas significativas nas condições de vida de indivíduos e/ou famílias carenciadas, entre outros através do Centro Comunitário, Grupos de autoajuda, Refeitório/cantina social, Atendimento/acompanhamento social, Centro de apoio à vida, Ajuda de alimentos, Comunidades de inserção;
 - m) Outras respostas sociais, não incluídas nas alíneas anteriores, desde que contribuam para a efetivação dos direitos sociais dos cidadãos.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES GERAIS – CARATERIZAÇÃO DO SAD

NORMA 5.ª

Âmbito de aplicação

O Centro Social Paroquial tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 30-08-1991 para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, adiante designada por SAD, com capacidade para 35 utentes. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 6.ª

Legislação aplicável

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado no:

- a) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- b) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 126-A/2021, de 31 de dezembro – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contra-ordenacional;

- c) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho, que aprova o Estatuto das IPSS;
- d) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas;
- e) Deliberação n.º 135/2025 de 13 de março do conselho directivo do ISS, I.P.;
- f) Manual de Processos Chave do Serviço de Apoio Domiciliário;
- g) Estatutos do Centro Social Paroquial Nossa Senhora da Nazaré;
- h) Protocolo de Cooperação em vigor;
- i) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
- j) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- k) *Regulamento Geral de Proteção de Dados*, aprovado pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

NORMA 7.ª

Objetivos do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno de funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
- c) Promover a participação ativa dos utentes e/ou seus responsáveis/familiares de referência ao nível da gestão da resposta social.

NORMA 8.ª

Destinatários e objetivos

1. São destinatários do SAD famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito e que necessitem dos cuidados e serviços constantes na **NORMA 9.ª**.

2. Constituem objetivos do SAD:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação cognitiva da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação contínua de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;

- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 9.^a **Cuidados e serviços**

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento de alimentação de uma ou duas das principais refeições (almoço e jantar);
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente animação, lazer, cultura, dinâmica e acompanhamento a atividades sociais, culturais, recreativas, desportivas e comunitárias;
 - f) Cuidados de imagem.
2. O SAD poderá ainda vir a assegurar outros serviços, espelhado em fatura, com pagamento como *EXTRA* separado da mensalidade, nomeadamente:
 - a) Acompanhamento e transporte a consultas e/ou a exames, conforme **Anexo A**;
 - a) Serviço de teleassistência;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - d) Confeção de alimentos no domicílio;
 - e) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;
 - f) Cedência de ajudas técnicas;
 - g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - h) Outros serviços em função das necessidades do Utente.
3. Os cuidados e serviços são prestados aos dias úteis, podendo também ser prestados aos fins-de-semana e aos feriados, consoante as necessidades manifestadas pelos utentes.

NORMA 10.^a **Instalações e recursos**

1. O SAD está sediado no Centro Social Paroquial de Nossa Senhora da Nazaré, Rua Gil Vicente, 101, Gafanha da Nazaré, e as suas instalações são compostas por:
 - a) Secretaria, comum a outras valências;
 - b) Cozinha, comum a outras valências;
 - c) Lavandaria/rouparia, comum a outras valências;
 - d) Espaços de convívio e salão polivalente, comuns a outras valências;
 - e) Um gabinete técnico, comum a outras valências;
 - f) Instalações sanitárias.
2. O SAD tem quatro viaturas: duas 100% afetas ao SAD, e duas comuns a outras valências.

CAPÍTULO III

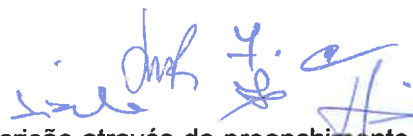
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 11.^a **Condições de admissão**

São condições de admissão neste SAD:

- a) Estarem enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da **NORMA 8.^a**;

NORMA 12.^a
Inscrição



1. Para efeito de admissão, o Utente deverá proceder à sua inscrição através do preenchimento de uma *FICHA DE INSCRIÇÃO – com informação de identificação sumária* –, impresso disponibilizado pela Secretaria da Instituição, que constitui parte integrante do processo do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:

- a) Dados do BI ou Cartão do Cidadão do Utente e do responsável/familiar de referência;
- b) Dados do Cartão de Contribuinte do Utente e do responsável/familiar de referência;
- c) Dados do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente e do responsável/familiar de referência;
- d) Dados do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de subsistema a que o Utente pertença;
- e) *FICHA CLÍNICA DO UTENTE – na fase preparatória à ADMISSÃO* – [impresso fornecido pela Instituição], devidamente preenchida pelo médico de família/assistente/especialista, relativo a quaisquer situações de dependência do candidato ou outras situações relevantes;
- f) Prescrição médica medicamentosa e, caso aplicável, em como sofre de diabetes, hipertensão ou outros, e se tem que seguir alguma dieta especial;
- g) Boletim de vacinas;
- h) Comprovativos dos rendimentos do Utente e agregado familiar: no ato de admissão e anualmente, cópia de documentos de pensões e outros rendimentos e da declaração de IRS do ano anterior e respetiva nota de liquidação, e ainda quando ocorrerem alterações de rendimentos. Caso não faça IRS, apresentação de Certidão da AT em como se encontra dispensado da submissão da *Modelo 3 de IRS*;
- i) Despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, justificada através de declaração médica recente;
- j) Valor da renda de casa ou de prestação mensal pela aquisição de habitação própria;
- k) Comprovativo de outras despesas fixas do agregado familiar;
- l) Declaração assinada pelo utente e/ou seu responsável/familiar de referência a autorizar a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual.

2. Todos os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues na Secretaria do Centro Social Paroquial.

3. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação prévia do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados informativos em falta.

NORMA 13.^a

CrITÉrios de prioridade de admissão de utentes

1. A candidatura à admissão na Resposta Social é objeto de análise após a entrega da documentação necessária para o efeito, e concordância da família com os PRINCÍPIOS, VALORES E NORMAS REGULAMENTARES do Centro Social.

CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO	PONTUAÇÃO
Situação social e económica desfavorecida / vulnerável	50
Incapacidade para a realização das AVD's	20
Situação de isolamento social / Abandono / Incapacidade da família em assumir os cuidados necessários	15
Residência na área geográfica do âmbito da Instituição	10
Frequência de outra resposta social institucional	5
PONTUAÇÃO FINAL	100

Caso igual pontuação final entre candidaturas à admissão, considera-se a data de inscrição.

NORMA 14.ª

Regras de gestão de lista de espera e critérios de exclusão de utentes

1. A gestão de lista de espera obedece ao cumprimento de requisitos aplicáveis nos critérios de prioridade na admissão, coerentemente decorrendo da aplicação dessa criteriologia o posicionamento integrado da candidatura a admissão na lista de espera.
2. Entretanto, com periodicidade quadrimestral, é estabelecida comunicação técnica com o(a) candidato(a) a Utente ou seu responsável/familiar de referência para:
 - a) Atualização de informação no processo de candidatura;
 - b) Previsibilidade/posição que ocupa na lista de espera de candidatos.
3. Os Utes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, da gestão de lista de espera. Tal facto é comunicado ao candidato a Utente ou seu responsável/familiar de referência, através de contacto da Direção Técnica.
4. Critérios de exclusão da lista de espera:
 - a) Óbito;
 - b) Desistência por parte da família / candidato a Utente;
 - c) Processo incompleto (não entrega de documentação há mais de um ano);
 - d) Contactos sem retorno por parte da família / candidato.

NORMA 15.ª

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Direção Técnica do SAD, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão o representante da Direção da Instituição, após o competente parecer social elaborado pela direção técnica do SAD, podendo ser, entretanto, exercida superior delegação da Direção para o efeito decisório de admissão.
3. Surgindo a vaga e após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual que terá por objetivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados, havendo contacto para reunião presencial com Diretor Técnico.
4. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da Direção Técnica e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
5. No ato de admissão é devido o pagamento da mensalidade do mês em curso, em conformidade com o n.º 3 da NORMA 26.ª.

NORMA 16.ª

Acolhimento dos novos utentes

1. No caso de admissão do Utente, a este e/ou ao seu responsável/familiar de referência são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do SAD, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento.
2. O período de adaptação do Utente previsto neste regulamento é de 60 dias.
3. Durante este período é implementado um programa de acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao Utente, após avaliação das suas necessidades;
 - b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;

- #2018 4.2
2018
- c) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente regulamento;
 - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do Utente;
 - f) Elaboração do relatório sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no processo individual do Utente.

4. Findo o período de adaptação referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

NORMA 17.^a

Processo individual do Utente

1. Todos os utentes terão um processo individualizado, na base da Aplicação Informática *Qualidade IPSS*, a que só o pessoal técnico e Direção terão acesso na salvaguarda da confidencialidade, o qual deverá conter:

1.1. PROCESSO ADMINISTRATIVO

- a) Identificação do Utente com nome, data de nascimento, estado civil, residência, contacto e nacionalidade;
- b) Data de entrada e de saída da resposta social e o motivo da saída;
- c) Nome, endereço e telefone do responsável/familiar de referência, familiares ou de outra pessoa significativa a contactar em caso de necessidade;
- d) Registo das observações realizadas e das ocorrências que revelem deficiência no apoio a prestar ao Utente;
- e) Indicação do médico de família, assistente/especialista;
- f) Montante da comparticipação do Utente e comparticipação familiar e identificação do responsável ou responsáveis pelo pagamento;
- g) Contrato de prestação de serviços celebrado com a instituição;
- h) Referenciação da conta corrente relativa ao registo contabilístico dos créditos e débitos de cada Utente;
- i) Outras informações de interesse.

1.2. PROCESSO SOCIAL E TÉCNICO

PROCESSO FÍSICO ARQUIVADO EM GABINETE TÉCNICO, NA SALVAGUARDADA DA CONFIDENCIALIDADE:

- a) Cópia do processo administrativo;
- b) Ficha de inscrição e avaliação diagnóstica;
- c) Registo das observações realizadas e das ocorrências que revelam deficiência no apoio a prestar ao utente e seu agregado familiar;
- d) Plano individual de cuidados;
- e) Documento com assinatura de receção do Regulamento.

1.3. PROCESSO CLÍNICO – com consulta de forma autónoma e na confidencialidade.

Em face de que os cuidados básicos de saúde não pertencem por norma à prestação de serviços do SAD, considera-se do processo clínico o documento *Ficha Clínica do Utente* fornecida pelo Centro Social Paroquial e garantida pelo responsável do Utente, a qual, pressupondo-se comunicação atualizada de informação relevante, contém o diagnóstico necessário à adequação de cuidados mediante a prestação de serviços acordada.

2. Antes de ser prestado o serviço será feita uma avaliação ao Utente e elaborado um plano de intervenção. Será o processo individual do utente periodicamente objeto de avaliação participada por técnicos, funcionários, utentes e familiares, procedendo-se à consequente atualização.

3. Toda a documentação processual obedece à orientação e aplicação interna do *Regulamento Geral da Proteção de Dados*, no respeitante ao Utente e seu responsável/familiar de referência.

CAPÍTULO IV

FUNCIONAMENTO

NORMA 18.^a Horários de funcionamento

O SAD funciona todos os dias, incluindo fins-de-semana e feriados, das 08.00h às 18.00h.

NORMA 19.^a Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível em *placard* na receção da instituição, refletindo o número de recursos humanos de acordo com a legislação em vigor.
2. O Centro Social Paroquial é orientado por uma Direção, que delega funções na Direção de Serviços (caso existente) e Direção Técnica da resposta social de SAD.
3. Estão atualmente ao serviço do SAD:
 - a) No mínimo seis ajudantes de ação direta;
 - b) No mínimo um trabalhador auxiliar;
 - c) No mínimo um administrativo, comum a outras valências;
 - d) Um animador sociocultural, comum a outras valências;
 - e) Serviços de restauração, comum a outras valências.
4. O apoio administrativo é garantido pelos Serviços Administrativos da instituição.
5. Conteúdos funcionais das categorias profissionais afetas à resposta – *Estrutura Orgânica*:
 - a) *Direção de Serviços*: garantir o funcionamento da estrutura organizacional da Instituição no desígnio da qualidade de prestação de serviços, na salvaguarda dos direitos e deveres de todas as partes, utentes, funcionários e Instituição, no respeito pelos códigos laborais aplicáveis e pelos melhores códigos de conduta, e no manter a atividade institucional de forma regular perante as entidades externas como a Segurança Social, a Autoridade Tributária e a ACT, entre outras, atuação em articulação direta com o órgão máximo de gestão da entidade – Direção – e no cumprimento de documentação institucional (estatutária, regulamentar e procedimental) aprovada.
 - b) *Direção Técnica*: conforme NORMA 20.^a.
 - c) *Pessoal Administrativo*: salvaguardar o eficiente funcionamento da área administrativa no respeitante a movimentos de utentes em termos técnicos, de funcionários em termos administrativos, e de fornecedores e visitantes no âmbito próprio, em termos de coordenação administrativa e responsabilidades de tesouraria e secretariado administrativo, na aplicação de documentação institucional aprovada, designadamente do *Manual de Procedimentos Administrativo e Financeiro* e do *Regulamento Interno da Proteção de Dados*, atuação em articulação com a Direção de Serviços e a Contabilista Certificada.
 - d) *Animação Sociocultural*: 1. Incentivar a participação, a autonomia e o reconhecimento explícito da importância de cada ser humano como único e insubstituível. 2. Gerar estimulação cognitiva e a dinâmica do envelhecimento ativo e proativo. 3. Promoção de iniciativas geradoras de redes comunitárias e na promoção da qualidade de vida pessoal e social, superando o isolamento. 4. Valorização integrada do património sociocultural e natural, fomentando laços com a comunidade local. 5. Garantir para cada Utente na sua condição pessoal e social a mais assertiva dinâmica de animação, como plano de animação individual, gerador de bem-estar e da melhor autoestima. 6. Organizar, coordenar e desenvolver atividades de animação e desenvolvimento sociocultural junto dos utentes no âmbito dos objetivos da instituição. 7. Acompanhar e desenvolver o espírito de pertença,

cooperação e solidariedade, bem como proporcionar o desenvolvimento de suas capacidades de expressão/realização, utilizando para tal métodos de animação pedagógica.

- e) *Encarregado de Serviços Gerais*: 1. Organizar, coordenar e orientar a atividade desenvolvida pelos trabalhadores de setor sob a sua responsabilidade, conforme as necessidades dos serviços. 2. Verificar o desempenho das atividades atribuídas. 3. Requisitar os produtos indispensáveis para o normal funcionamento do serviço, verificando periodicamente os inventários e as existências. 4. Estabelecer horários de trabalho, escalas e dispensas de pessoal bem como o modo de funcionamento dos serviços, na garantia dos direitos e deveres e na qualidade dos serviços e responsabilização de todos.
- f) *Ajudante de Ação Direta*: 1. Trabalhar diretamente com os utentes, quer individualmente, quer em grupo, tendo em vista o seu bem-estar, executando a totalidade ou parte das seguintes tarefas: **a)** Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização dos equipamentos ou serviços; **b)** Proceder ao acompanhamento diurno e ou noturno dos utentes, dentro e fora dos estabelecimentos e serviços, guiando-os, auxiliando-os, estimulando-os através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres; **c)** Assegurar a alimentação regular dos utentes; **d)** Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições; **e)** Prestar cuidados de higiene e conforto aos utentes e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos, nomeadamente, aplicando cremes medicinais, executando pequenos pensos e administrando medicamentos, nas horas prescritas e segundo as instruções recebidas; **f)** Substituir as roupas de cama e da casa de banho, bem como o vestuário dos utentes, proceder ao acondicionamento, arrumação, distribuição, transporte e controlo das roupas lavadas e à recolha de roupas sujas e sua entrega na lavandaria; **g)** Requisitar, receber, controlar e distribuir os artigos de higiene e conforto; **h)** Reportar à instituição ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas; **i)** Conduzir, se habilitado, as viaturas da instituição. 2. Caso a instituição assegure apoio domiciliário, compete ainda ao ajudante de ação direta providenciar pela manutenção das condições de higiene e salubridade do domicílio dos utentes.
- g) *Trabalhador Auxiliar (serviços gerais)*: proceder à limpeza e arrumação das instalações; assegurar o transporte de alimentos e outros artigos; servir refeições em refeitórios; desempenhar funções de estafeta e proceder à distribuição de correspondência e valores por protocolo; desempenhar outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra, exercendo com polivalência a sua missão na prestação de cuidados a utentes.
- h) *Enfermagem*: 1. Desenvolver a prestação de serviço de enfermagem que visa: **a)** a promoção do envelhecimento ativo; **b)** a organização da prestação de cuidados de saúde; **c)** a promoção de ambientes facilitadores de autonomia e independência. 2. Realizar prestação direta de cuidados de saúde aos utentes e terapêutica medicamentosa, realizada em articulação com outros profissionais de saúde, designadamente o médico, as unidades de saúde de referência, tendo a *Delegação de Saúde* como entidade parceira de recurso.

NORMA 20.ª

Direção Técnica

1. A Direção Técnica de SAD compete a um técnico, cujo nome se encontra afixado em local visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o funcionamento do serviço, com o perfil profissional de acordo com o art.º 8 da Portaria n.º 38/2013, de 30 de Janeiro da Segurança Social para o SAD.
2. Ao Diretor Técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
3. Conteúdo funcional do Diretor Técnico para organização e desenvolvimento da resposta social:
 - a) Organizar, planificar, executar, controlar e avaliar o SAD;

- b) Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
- c) Garantir a qualidade técnica de diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;
- d) Garantir a supervisão do pessoal do SAD;
- e) Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação de evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- f) Sensibilizar o pessoal face à problemática dos utentes.

CAPÍTULO V

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

NORMA 21.ª

Comparticipação Familiar

Considera-se participação 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.

NORMA 22.ª

Cálculo do rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita*

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
- b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

- a) Do trabalho dependente;
- b) Do trabalho independente: rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
- c) De pensões: pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d) 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. Para efeito da determinação do montante de rendimento *per capita* consideram-se as seguintes despesas fixas:

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

5. Ao somatório das despesas referidas na supra alínea b), c) e d) estabelece-se como limite máximo do total das despesas a considerar a RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

6. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos identificados na NORMA 23ª.

NORMA 23.ª

Prova dos rendimentos do agregado familiar

- a) É feita mediante a apresentação da declaração de pensão/pensões, declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e/ou outros documentos probatórios da real situação do agregado;
b) A prova das despesas fixas do agregado familiar é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos;
c) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, e após as diligências exercidas pela Instituição, é convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;
d) A falta de entrega de documentos referidos na alínea a), no prazo concedido para o efeito, determina a afixação da comparticipação familiar máxima.

NORMA 24.ª

Tabela de comparticipações

1. O valor da comparticipação mensal no SAD determina-se pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, variável consoante os serviços solicitados até 75%, pressupondo-se um mínimo base de dois serviços para a existência de resposta SAD:

Cuidados e serviços previstos da NORMA 9.ª, n.º 1	Dias úteis	Dias úteis + fim de-semana
N.º 1, alínea a): Alimentação diária Almoço	25% (com reforço alimentar jantar = 5%)	30% (com reforço alimentar jantar = 5%)
N.º 1, alínea b): Cuidados diários de higiene e conforto pessoal	25% (1 vez ao dia) (adicional = 5%)	30% (1 vezes ao dia) (adicional = 5%)
N.º 1, alínea c): Higiene habitacional	5% (semanal)	

N.º 1, alínea d): Tratamento de roupa	5% (semanal)
N.º 1, alínea e): Animação sociocultural	2% (mensal)
N.º 1, alínea f): Cuidados de imagem	2% (mensal)

2. Mediante solicitações e/ou necessidades de prestação de serviços ao Utente, poderá haver *SERVIÇOS EXTRAS* prestados pela instituição, designadamente deslocações = **SERVIÇO DE TRANSPORTE**, os quais são objeto de custo com *preçário* afixado publicamente em *placard* da instituição (**Anexo A** – apenso no final deste Regulamento).

3. Em caso de alteração da *tabela de comparticipações* em vigor, a aplicar em novas contratualizações e/ou revisões de mensalidade, a mesma poderá sofrer anualmente, ao início do ano civil, alterações em deliberação do órgão competente, Direção da instituição, passando a ter efeitos 30 dias após a publicação, em mês subsequente.

NORMA 25.^a **Revisão da mensalidade**

1. As comparticipações familiares serão revistas anualmente, em conformidade com alterações de rendimentos, ou por alteração das circunstâncias que tiveram por base a definição da comparticipação familiar (de serviços, dependências, ou alterações do rendimento *per capita*).

2. O procedimento de revisão da comparticipação familiar contempla a entrega da documentação em Janeiro/Fevereiro de cada ano civil, sendo que em Março é realizado o procedimento técnico/administrativo do cálculo, com entrada em vigor da nova mensalidade em Abril.

NORMA 26.^a **Pagamento de mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeitam, na Secretaria da instituição no horário de funcionamento afixado.

2. Morada de Secretaria: Rua Gil Vicente, n.º 101, 3830-671 Gafanha da Nazaré.

3. O pagamento das mensalidades poderá ser efetuado por transferência bancária, por cheque ou em numerário, ao balcão da Secretaria.

4. Outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados são designados como *EXTRAS* (refletem-se em *fatura*, a título de exemplo, com a designação de: “*reembolso de*” medicamentos, fraldas, consultas de especialidade, cabeleireiro e esteticista especializados caso solicitado, visitas culturais e de lazer, alugueres de autocarros ou outros), não estando incluídos na mensalidade e o seu pagamento é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

5. O Utente paga doze mensalidades.

6. Sempre que se verifique a frequência em respostas sociais da instituição de mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá lugar a uma redução de 20% na mensalidade do segundo elemento do agregado familiar.

7. A mensalidade do Utente sofre uma redução de 10% quando este não frequentar dentro do mês durante 15 ou mais dias consecutivos. Em ausências superiores a 30 dias consecutivos, haverá lugar a uma redução de 25% da mensalidade. Nas ausências superiores a 90 dias, por motivo de internamento hospitalar ou férias em casa de familiares, devidamente justificado, o lugar ficará garantido mediante o pagamento de 20% da mensalidade. O período de ausência transitória não pode ser superior a seis meses. Consoante cada caso, são aplicados procedimentos específicos de âmbito administrativo e contabilístico, na salvaguarda desta **NORMA 26.^a**, sempre a aplicar sob o valor da mensalidade e comparticipação familiar, quando aplicável.

8. Perante ausências/faltas de pagamento conforme as responsabilidades contratuais, após efetuada análise individual de cada situação, a instituição recorrerá aos meios legais ao seu dispor.

Handwritten signature and initials in blue ink.

CAPÍTULO VI

PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 27.^a

Fornecimento e apoio nas refeições

1. O serviço de alimentação do SAD pode fornecer, mediante prestação acordada aos utentes desta reposta social, duas refeições diárias: almoço e jantar. Ainda, excecionalmente e em situações a estudar, poderá fornecer pequeno-almoço e lanche.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional, assinada em conformidade e adaptada aos utentes do SAD. A ementa semanal é entregue semanalmente aos utentes que beneficiam deste serviço.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.
4. O horário de referência do fornecimento das refeições é o seguinte:

Almoço	Entre 11.30h e 13.00h
Jantar (caso aplicável)	18.00h

NORMA 28.^a

Cuidados de higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto (*banhos, higiene oral, mudança de fralda, hidratação da pele, vestir, despir, calçar, posicionar, transferir*) e são prestados com periodicidade a estabelecer pela Direção Técnica de acordo com as necessidades do Utente, conforme plano individual de cuidados.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, pressupondo uma ou mais deslocações ao domicílio no mesmo dia e sendo considerado como mais um serviço.

NORMA 29.^a

Tratamento da roupa do uso pessoal do Utente

1. Este serviço consiste na higienização, tratamento e acondicionamento da roupa decorrente da natureza dos cuidados prestados, bem como do vestuário do utente, nos dias e termos contratualizados. É prestado no mínimo, uma vez por semana.
2. Para o tratamento da roupa, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do Utente, devendo-se previamente proceder à marcação com o *nome* por que é conhecido o utente e registo da roupa a tratar para efeitos de controlo.

NORMA 30.^a

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados do domicílio do Utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.

2. São efetuadas consoante a necessidade do Utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 31.^a

Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, deslocação a entidades da comunidade

1. As atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais promovidas pelo SAD constam do plano de atividades.
2. A organização e desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Animação Sociocultural em articulação com a Direção Técnica, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
3. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada ao Utente e/ou responsável/familiar de referência.
4. Como princípio é sempre necessária a autorização do Utente e/ou responsável/familiar de referência quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição, sendo da responsabilidade da Animação Sociocultural em articulação com a Direção Técnica, detendo a instituição *Seguro AP* para o efeito, de forma nominal.
6. Os utentes são convidados a participar em atividades culturais e recreativas promovidas por outras Instituições da região, ficando o transporte a cargo da instituição.
7. Caso aplicação, a aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do Utente e, sempre que possível, em articulação com o familiar de referência. Estas aquisições são pagas diretamente pelo Utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
8. Em termos de normas de saída em atividades de socialização praticadas pela resposta social, os utentes utilizam transporte da Instituição, efetuam circulação no cumprimento dos códigos da estrada e códigos civis normalizados pelo interior dos passeios, em grupos de pequena/média dimensão de modo à cuidada supervisão e controlo e com pessoal técnico e auxiliar afeto de apoio para todas as circunstâncias, levando ajudas técnicas como cadeiras de rodas e/ou andarilhos e/ou muletas, conforme a condição de autonomia/dependência do Utente, levando alimentação/medicação mediante a natureza da saída.
9. Este serviço de Animação Sociocultural deve ser prestado na auscultação ao melhor interesse do utente, no mínimo uma vez por mês, desenvolvido mediante a oportunidade das dinâmicas, podendo contemplar iniciativas sociais, culturais, recreativas, de lazer, desportivas e comunitárias.

NORMA 32.^a

Acompanhamento e transporte a consultas e/ou a exames complementares de diagnóstico

Deslocação do utente na periodicidade que for requerida, decorrente da necessidade do utente e da devida articulação com a família. Este serviço tem um custo associado de acordo com o **Anexo A** do presente regulamento – *Preçário de Serviços (n.º 2 da NORMA 24.^a)*.

NORMA 33.^a

Cuidados de Imagem

O serviço de cuidados de imagem é prestado da seguinte forma:

- a) Serviço de cabeleireiro e/ou manicure;
- b) De acordo com o pedido de serviço por parte do Utente e refletido no contrato de prestação de serviços.

NORMA 34.^a

Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio

Quando necessário e sem periodicidade definida, e após avaliação da Direção Técnica de SAD, pode ser prestada orientação e acompanhamento de pequenas reparações/modificações no domicílio para maior conforto e segurança do utente.

NORMA 35.^a

Produtos de apoio à funcionalidade e autonomia

Em situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, a Direção Técnica do SAD procede à avaliação e poderá providenciar a existência de apoios, a título de empréstimo, durante o período em que se verificar a necessidade do apoio.

NORMA 36.^a

Apoio psicossocial

1. Este serviço contribui para o fortalecimento e reabilitação das capacidades do utente para gerir e superar as suas dificuldades, pressupondo uma intervenção no próprio meio ambiente, de modo a produzir as necessárias transformações que facilitem a estabilidade sócio-emocional.
2. Este serviço consiste no apoio na capacitação para a obtenção e utilização de recursos, apoio no desenvolvimento do sentimento de pertença, incidindo na capacidade para estabelecer relacionamentos pessoais, apoio no desenvolvimento de competências comportamentais que possibilitem ou ampliem a capacidade de relação com o(s) outro(s) e de gerir com êxito situações novas, potencialmente geradoras de stress, através de mudança ao nível motivacional, ou ainda, apoio no luto.
3. É prestado, no mínimo, 1 vez por mês, com avaliação diagnóstica, por um técnico superior (Assistente Social).

NORMA 37.^a

Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes

Este serviço prevê a prestação de ações de formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes, ou ações de dinamização de ações de formação e sessões de esclarecimento, divulgação de documentos informativos, ou ainda ações de dinamização de grupos de discussão, partilha de experiências e apoio aos familiares e cuidadores. Este serviço é prestado, no mínimo, 2 vezes por ano.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

NORMA 38.^a

Direitos e deveres dos utentes

1. São direitos dos utentes:
 - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;

- b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou à colaboradora responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os de saúde.

2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado;
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente.

NORMA 39.^a

Direitos e deveres da instituição

1. São direitos da instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) A suspensão deste serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.

2. São deveres da instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;

- d) Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste regulamento interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 40.^a

Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o Utente e com o responsável / familiar de referência, donde constem os direitos e obrigações das partes, os serviços/atividades contratualizadas, a mensalidade a pagar e outra informação aplicável.
2. Do contrato é entregue no ato de admissão um exemplar ao Utente ou ao responsável / familiar de referência, e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 41.^a

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do Utente

1. É admitida a interrupção da prestação de SAD em caso de internamento do Utente, doença sem internamento hospitalar, ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o Utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo com 8 dias de antecedência.
3. As ausências pessoais que implicam momentaneamente dispensa de serviço SAD devem ser comunicadas para a Secretaria da instituição com antecedência de pelo menos 24 horas, sendo sequencialmente preenchida a ficha própria para o efeito, com conhecimento à Direção Técnica.

NORMA 42.^a

Cessaçã/ausência da prestação e serviços por facto não imputável ao prestador

1. A cessação da prestação de serviços pode ocorrer por denúncia do contrato de prestação de serviços, por inadaptacão à resposta social, por integraçã em outra resposta social da instituiçã ou por óbito do Utente.
2. Por denúncia, o Utente tem de informar a instituiçã 30 dias antes de abandonar esta resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços, implicando a falta de tal obrigaçã o pagamento da mensalidade do mês subsequente.

NORMA 43.^a

Interrupção da prestação dos serviços por motivo injustificado, de óbito e procedimentos

1. Em qualquer situaçã de emergêcia, doençã súbita, acidente ou suspeita de falecimento durante o período de serviço SAD, deve a equipa prestadora do serviço, contactar de imediato as entidades competentes (112), fazendo posteriormente a devida articulaçã com a família e a Direçã Técnica de SAD.
2. Em caso de falecimento no período de serviço SAD, seguindo-se procedimentos técnicos estabelecidos pelo Centro Social Paroquial, será comunicado ao responsável/familiar de referência, ou pessoa de família com autorizaçã daquele, para comparecer em tempo útil.

3. Será a família a gerir todo o processo sequencial, aplicando-se nestes domínios como cumpre as normas oficiais do teor. Se o Utente não tiver família ou responsável/familiar de referência, a instituição analisará e promoverá a realização do funeral do Utente na freguesia da Gafanha da Nazaré, sendo utilizado o Cemitério da comunidade local da Gafanha da Nazaré, com urna fúnebre com dignidade social – aliando a economia social à dignidade e sobriedade do ato –, com promoção de cerimonial católico, ou no caso de outra confissão religiosa, garantir o melhor respeito pela consciência do Utente.

4. Havendo ausência injustificada do Utente, a vaga fica reservada pelo período máximo de 30 dias, ficando depois a vaga liberta passado esse período temporal.

NORMA 44.^a **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, da Secretaria ou da Encarregada / Coordenadora, sempre que solicitado, pelo Utente e/ou responsável/familiar de referência. Pode aceder ao Livro de Reclamações através da plataforma eletrónica: www.livroreclamacoes.pt

NORMA 45.^a **Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

2. O Livro de Registo de Ocorrências é acompanhando diariamente por todos os prestadores do SAD e pela Direção Técnica, sendo após seu termo guardado em gabinete técnico.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 46.^a **Alterações ao presente regulamento**

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados e/ou de disposições legais, tendo como objetivo principal a sua melhoria.

2. Quaisquer alterações ao presente regulamento serão comunicadas à Segurança Social, ao Utente ou seu responsável/familiar de referência, com a antecedência mínima 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.

3. Será entregue uma cópia do regulamento interno ao Utente ou responsável/familiar de referência no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 47.^a **Omissões**

Em caso de questões que surjam durante a prestação de serviço ao Utente não estando previstas na norma, as mesmas após análise serão resolvidas de acordo com a legislação aplicável, sendo supridas pela Direção da instituição em articulação com parecer dos técnicos.

NORMA 48.^a
Disposições complementares

1. O desrespeito pelas normas deste regulamento poderá levar à suspensão dos utentes.
2. Conforme afixado publicamente, em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo: www.arbitragemdeconsumo.org
Mais informações em Portal do Consumidor: www.consumidor.pt
3. Conforme afixado publicamente, o Centro Social cumpre a norma de Atendimento Prioritário.
4. O Centro Social cumpre as normalizadas normas de segurança, procedimentos e seguros, com seguros de AT (Acidentes de Trabalho) afetos ao Pessoal, seguro Multiriscos afeto ao edificado e equipamento, seguro automóvel afeto às viaturas e seguro AP (Acidentes Pessoais) afeto a utentes e voluntários.
5. O Centro Social, com aprovação institucional de 10 de Maio de 2018 do *Regulamento Interno de Aplicação do RGPD – Regulamento Geral da Proteção de Dados*, compre em todos os processos de utentes e funcionários as normas legais da proteção de dados.

NORMA 49.^a
Tramitação, aprovação e vigência do Regulamento

1. Este regulamento na sequência processual regulamentar, foi aprovado na reunião de direção de 4 de Agosto de 2025.
2. Este regulamento, após o cumprimento dos devidos prazos legais em termos de comunicação e revogando o anterior documento de 2019, sendo publicitado devidamente a partir 1 de Setembro, entra em vigor, para todos os devidos efeitos, a 1 de Outubro de 2025, devendo ser revisto sempre que superiormente se considere necessário e oportuno.

César Fernandes
Fernando Alberto Luis de Camo
Maria Odete Roque

João das Neves Roque
João Luís Pinheiro
Herlander Fernandes Loureiro
João Manuel Nunes Silva



Handwritten signatures and initials in blue ink.

ANEXO A ao Regulamento

PREÇÁRIO DE SERVIÇOS CSPNSN – ERPI, CD e SAD
– COM SUPERIOR APROVAÇÃO REGULAMENTAR E AFIXAÇÃO EM PLACARD –
COM POSSÍVEL ATUALIZAÇÃO ANUAL (Janeiro), NO ÂMBITO OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS ENTIDADES GESTORAS

CÓDIGO	DESLOCAÇÃO	CUSTO
16	Transporte Regular Centro de Dia	• 25,00€ (período Mês)
17	Transporte Saúde Curta Distância I Freguesia Gafanha da Nazaré	• 6,00€
18	Transporte Saúde Curta Distância II Concelho Ílhavo	• 12,00€
19	Transporte Saúde Curta Distância III Concelho Aveiro	• 15,00€
20	Transporte Saúde Média Distância Estarreja e Águeda	• 30,00€
21	Transporte Saúde Longa Distância Coimbra e Porto	• 60,00€

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE NOSSA SENHORA DA NAZARÉ, 15 de Maio 2025



Handwritten signatures in blue ink:
César Fernandes
Fernando Alberto Pereira de Camargo
Márcia Adelaide Roque

Handwritten signatures in blue ink:
José das Neves Raposo
Helder António Monteiro
Helder Fernandes Loureiro
José Manuel Nunes Costa