

# **CAPÍTULO I**

## **DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA 1.ª**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Fundação “A Nossa Casa” tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social da Guarda, em 30/09/2005, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

### **NORMA 2.ª**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, 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:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- c) Portaria nº 38/2013 de 30 de janeiro;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação;

- e) funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- f) Protocolo de Cooperação em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

### **NORMA 3.ª**

#### **DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS**

1. O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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.
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - a) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - b) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
  - c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;

- d) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- e) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidados;
- f) Fomentar a permanência do idoso no seu meio natural de vida;
- g) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- h) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- i) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado.

#### **NORMA 4.ª**

#### **CUIDADOS E SERVIÇOS**

1. Para a prossecução dos seus objetivos o SAD proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
2. Os cuidados e serviços prestados pelo SAD são disponibilizados todos os dias da semana, garantindo também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.
3. O SAD presta os seguintes cuidados e serviços:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b) Higiene habitacional;
  - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d) Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;

- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamentos de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
4. O SAD assegura ainda outros serviços, designadamente:
- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
  - b) Apoio psicossocial;
  - c) Confeção de alimentos no domicílio;
  - d) Transporte;
  - e) Cuidados de imagem;
  - f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
  - g) Realização de atividades ocupacionais;
  - h) Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas 2), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

## **NORMA 5.ª**

### **INSCRIÇÃO**

1. Para efeito de admissão, o utente deverá inscrever-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópias dos seguintes documentos:
- a) BI ou Cartão do Cidadão do utente e do representante legal, quando necessário;

- b) Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
  - c) Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
  - d) Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o utente pertença;
  - e) Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do utente;
  - f) Comprovativos dos rendimentos do utente e agregado familiar;
  - g) Renda de casa ou empréstimo;
  - h) Cópia dos recibos das despesas domésticas (água, gás, eletricidade e telefone);
  - i) Comprovativo da média mensal gasta em medicação.
2. Excecionar, eventualmente, alguns documentos só exigíveis no caso de se concretizar a admissão.
  3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no serviços centrais da instituição.
  4. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
  5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA 6.<sup>a</sup>**  
**CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São critérios de prioridade na admissão dos utentes:

- a) Risco de isolamento social;
- b) Fracos recursos económicos;
- c) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
- d) Residência na área de intervenção do estabelecimento.

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

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo Diretor Técnico deste estabelecimento de prestação de serviços, 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 a presidente da instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de 15 dias.
4. 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.

5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do Diretor Técnico e autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. Os utentes 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 não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de contacto telefónico.

### **NORMA 8.ª**

#### **ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES**

O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:

- a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
- b) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
- 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 a utilizar na prestação dos cuidados e serviços;
- e) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente;
- f) Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial,

identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.

### **NORMA 9.ª**

#### **PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - g) Programação dos cuidados e serviços;
  - h) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
  - j) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
  - k) Programa de acolhimento inicial e respetiva avaliação.
2. O Processo Individual do utente, é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

## CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA 10.ª HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

O SAD funciona todos os dias úteis, sábados, domingos e feriados das 9h00m às 18h00m.

### NORMA 11.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:

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

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 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
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 - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador

entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.

g) 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 disponível do agregado familiar, 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;
- c) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- d) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

**NORMA 12.<sup>a</sup>**  
**TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte **tabela**:

<b>Cuidados e serviços previstos da NORMA 4<sup>a</sup></b>	<b>Dias úteis</b>	<b>Dias úteis + fim- de-semana</b>
Apenas o previsto no n.º 1	20	25%
Acrescendo a) e b) do n.º 2	2	30 e 35%
Acrescendo c) e d)	30 e 35%	40 e 45%
Acrescendo c) e d)	30 e 40%	45%
Transporte, Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia e Outros	A definir com base nas distâncias e na natureza do serviço	

2. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da NORMA 12.<sup>a</sup> é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
3. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
- a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS ou recibo atualizado da reforma;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

4. A prova das **despesas fixas** é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de alteração à tabela em vigor a mesma será afixada em local visível trinta dias antes da sua aplicação.

### **NORMA 13.ª**

#### **MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução da comparticipação proporcional ao tempo em que o utente estiver ausente da instituição.
3. As comparticipações familiares são revistas sempre que ocorram alterações, no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

### **NORMA 14.ª**

#### **PAGAMENTO DE MENSALIDADES**

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 15 do mês a que respeita, nos serviços centrais da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, previamente à sua realização.

3. Não se aceitam pagamentos para além dos cobrados pelos serviços prestados pela instituição. Desta forma as colaboradoras não podem aceitar donativos dos utentes.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta 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.

## **CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS**

### **NORMA 15.<sup>a</sup>**

#### **ATIVIDADES SOCIOCULTURAIS, LÚDICO-RECREATIVAS, DE MOTRICIDADE E DE ESTIMULAÇÃO COGNITIVA**

1. Os utentes do SAD, podem, sempre que aplicável às necessidades específicas de cada um, ser convidados a participar nas atividades desenvolvidas no Centro de dia.
2. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Educadora Social Rural, 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 aos utentes.

4. A autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes é sempre necessária, quando estes não sejam hábeis para o fazer, para a realização de passeios ou deslocações em grupo.
5. Durante os passeios os utentes são sempre acompanhados por colaboradores da instituição.

**NORMA 16.ª**  
**ALIMENTAÇÃO**

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento de almoço e jantar.
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

**NORMA 17.ª**  
**ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA**

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, sensibilizando para isso os familiares e/ou voluntários.

**NORMA 18.<sup>a</sup>**  
**ARTICULAÇÃO COM OS SERVIÇOS LOCAIS DE SAÚDE**

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente; no entanto, os utentes do SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem ou quando, no Centro de Saúde, os mesmos não sejam prestados com a urgência necessária.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares; quando tal não seja possível serão acompanhados por um colaborador da instituição.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital);

**NORMA 19.<sup>a</sup>**  
**CUIDADOS DE HIGIENE PESSOAL E DE IMAGEM**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, nomeadamente o banho assistido, com a periodicidade a estabelecer de acordo com as necessidades do utente.

**NORMA 20.<sup>a</sup>**  
**TRATAMENTO DA ROUPA**

As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, de cama e casa de banho, exclusivas do utente.

**NORMA 21.<sup>a</sup>**  
**TRANSPORTE**

O transporte do utente, quando necessário, acresce de um valor a combinar com o utente, mediante a distância à instituição ou ao local de deslocação.

**NORMA 22.<sup>a</sup>**  
**PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA**

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

**NORMA 23.<sup>a</sup>**  
**OUTROS SERVIÇOS**

O SAD poderá fornecer o serviço de acolhimento temporário, quando haja necessidade do utente e vaga na instituição.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 24.<sup>a</sup> PESSOAL**

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

### **NORMA 25.<sup>a</sup> DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica deste SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor Técnico é substituído, nas suas ausências e impedimentos, pela Presidente da Instituição.

## **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA 26.<sup>a</sup> 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;
  - h) À inviolabilidade da correspondência;
  - i) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
  - j) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da 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 (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- 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 27.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) À 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) Ao direito de suspender este 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 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 clientes.

#### **NORMA 28.ª**

### **DEPÓSITO E GUARDA DOS BENS DO UTENTE**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável / utente e pela pessoa que os recebe. Esta Lista é arquivada junto ao processo individual do utente.

#### **NORMA 29.ª**

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

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

**NORMA 30.<sup>a</sup>**  
**INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**  
**POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.

**NORMA 31.<sup>a</sup>**  
**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS**  
**POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar a Instituição 30 dias antes de abandonar esta resposta social.

**NORMA 32.<sup>a</sup>**  
**LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção da Instituição ou da Direção sempre que solicitado, pelo utente e/ou familiar.

**NORMA 33.<sup>a</sup>**  
**LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

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.

## **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 34.ª ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, 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 representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA 35.ª INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

### **NORMA 36.ª ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 11/05/2015.