



OBRA DIOCESANA DE
PROMOÇÃO SOCIAL

Regulamento Interno

SERVIÇO DE

APOIO DOMICILIÁRIO

Capítulo I

Disposições gerais

Norma I

Caracterização da Obra Diocesana de Promoção Social

1. A Obra Diocesana de Promoção Social (ODPS) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, fundada em 1964, tendo por finalidade prestar apoio aos cidadãos na velhice e na invalidez, às crianças e jovens e às famílias, em ordem à promoção integral da pessoa.
2. Tem como Visão *peçoas a sentirem peçoas*, direcionada para uma organização humanista e inovadora, que presta serviços de qualidade.
3. Tem como Missão a *promoção do outro*, prevenindo, cuidando e tratando, de forma a contribuir, solidariamente, para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e comunidades em que intervém, através de recursos humanos com competências técnicas, afetivas e relacionais adequadas.
4. Tem como Valores o *compromisso, a cooperação, o empenhamento, a inovação, a personalização, a qualidade, a responsabilidade e a transparência*.

5. Tem como Política de Qualidade:
- a) Clientes - oferecer um serviço de qualidade ao cliente, que esteja de acordo com, e sempre que possível ultrapasse, as suas expectativas.
 - b) Pessoas e Liderança - promover as competências dos trabalhadores para a prestação de um serviço de qualidade, reconhecendo e recompensando os resultados individuais e de grupo proporcionando segurança e satisfação no trabalho.
 - c) Comunicação - fomentar o diálogo e a comunicação entre todos de forma a potenciar o desempenho global da Institucional.
 - d) Fornecedores - partilhar com os fornecedores a responsabilidade pela qualidade do produto e serviço prestado, estabelecendo relações duradouras de forma a atingir benefícios e melhorias para ambas as partes.
 - e) Processos - investir na inovação e na melhoria progressiva dos vários processos, de suporte e de serviço, através da contínua procura de melhores práticas.
6. A atuação da Obra Diocesana de Promoção Social estrutura-se no funcionamento de doze Centros Sociais, localizados em diferentes zonas da cidade do Porto, e onde são desenvolvidas respostas sociais dirigidas a crianças, população sénior e famílias.

Norma II

Âmbito de aplicação

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, doravante designada por SAD, sita nos vários Centros Sociais pertencentes à Obra Diocesana de Promoção Social, Instituição Particular de Solidariedade Social, registada no Livro nº 3 das Fundações de Solidariedade Social, fls. 10 e verso, sob a inscrição 110/85, com sede no Terreiro da Sé, Porto, rege-se pelas seguintes normas.

Norma III

Legislação aplicável

O serviço de apoio domiciliário 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. Rege-se pelo estipulado na seguinte legislação:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei 76/2015, de 28 de julho – Aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 4 de março, que procede à terceira alteração e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Norma IV

Destinatários e Objetivos

1. São destinatários do serviço de apoio domiciliário 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 serviço de apoio domiciliário:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a permanência dos clientes 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 clientes, sendo estes objeto de contratualização;
 - d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;

- 77 8
- e) 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;
 - f) Contribuir para a estimulação 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 V

Cuidados e serviços

1. O serviço de apoio domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Tratamento da roupa de uso pessoal do cliente;
 - d) Pequena higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, e cultura, bem como aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamen-

- to de serviços e deslocação a entidades da comunidade (nestes três últimos casos desde que a estrutura dos serviços o permita e desde que o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio);
2. O serviço de apoio domiciliário pode assegurar ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Transporte para o Centro de Dia;
 3. Poderão ainda ser prestados outros serviços extra, designadamente enfermagem, cabeleireira, cuidados de imagem, atividades de estimulação e motricidade, cedência de ajudas técnicas ou outros, em função das necessidades dos clientes, caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita, podendo haver um pagamento específico, regulado em preçário próprio.

Capítulo II

Processo de admissão

Norma VI

Inscrição

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano, ficando a admissão dependente da existência de vagas e do parecer do diretor técnico da resposta social.
2. Para efeitos de admissão, o cliente, familiar ou representante legal deverá proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação e entrega da seguinte informação e documentos:
 - a) Dados do Bilhete de identidade;
 - b) Dados do Cartão de contribuinte;
 - c) Dados do Cartão de beneficiário da Segurança Social;
 - d) Dados do Cartão de utente do Serviço Nacional de Saúde e de qualquer outro subsistema a que o cliente pertença;
 - e) Dados do Cartão do Cidadão, que substitui os documentos mencionados nas alíneas a) a d);
 - f) Documentos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente a última declaração de IRS, a respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado;

- § Caso o agregado familiar não se enquadre na alínea anterior e beneficie, entre outras, das seguintes situações, rendimento social de inserção e outras prestações sociais, subsídio de desemprego ou se encontre desempregado sem rendimentos, baixa clínica, pensões, bolsas de estudo, deverá comprovar, documentalmente, a respetiva situação;
- g) Documentos comprovativos dos rendimentos anualmente auferidos, provenientes de pensões e/ou prestações sociais, referentes ao último ano de rendimentos;
 - h) Documentos comprovativos, dos últimos três meses, das despesas indicadas nas alíneas b) a e) do n.º 4 da Norma XXXVIII;
 - i) Relatório médico do estado de saúde, com prescrição terapêutica;
4. Para efeitos de inscrição, o cliente, familiar ou representante legal deverá ainda prestar as seguintes informações:
- a) Informação de alergias, intolerâncias alimentares e/ou da necessidade de dietas específicas, de acordo com declaração de um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
 - b) Identificação e contacto do médico assistente;
 - c) Contacto telefónico de familiares, pessoa próxima e/ou representante legal.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo, desde logo, ser iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma VII

Prova de rendimentos e despesas

1. A prova dos rendimentos declarados será feita através de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outro documento probatório.
2. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;
3. Sempre que o cliente ou o seu agregado familiar, ou quem exerce a responsabilidade legal, não façam prova ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento e despesas, ou a falta de entrega dos



documentos probatórios, a Instituição convencionou um montante de participação até ao limite da comparticipação familiar máxima;

4. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação dos documentos comprovativos.
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.

Norma VIII


Condições de admissão

1. São admitidas ao SAD 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. Ser de livre vontade do candidato a sua admissão na resposta social, expressamente manifestada pelo próprio ou, em caso de impedimento, por alguém que legitimamente o represente no ato da candidatura;
3. Concordância do cliente e da família/ responsável com os princípios, valores e as normas regulamentadas do centro;
4. Não sofrer de doença infecciosa nem de foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafetivas, não controladas por medicação, que coloque em perigo clientes e trabalhadores.
5. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

Norma IX

CrITÉRIOS de prioridade na admissão

1. Sempre que a capacidade da resposta social não permita a admissão do total de clientes inscritos, as admissões far-se-ão de acordo com os seguintes critérios de prioridade:
 1. Situação económica vulnerável (6 a 8 pontos consoante o nível de vulnerabilidade);
 2. Isolamento pessoal e social / abandono por parte da família (5 pontos);
 3. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos (4 pontos);

- 
4. Residir na área de intervenção do Centro Social (3 pontos);
 5. Condições habitacionais precárias (2 pontos);
 6. Situação de saúde debilitada (1 ponto);
2. Em caso de empate de critérios a data de inscrição mais antiga será considerada como fator de desempate.
 3. Os critérios de prioridade na admissão e os respetivos fatores de ponderação encontram-se em tabela anexa ao presente Regulamento Interno.
 4. Em caso de alteração aos critérios de prioridade na admissão e / ou respetivos fatores de ponderação, será elaborado um novo anexo ao Regulamento Interno, onde consta a nova tabela, da qual será entregue um exemplar aos clientes ou seus representantes, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.

Norma X

Admissão

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo diretor técnico da resposta social, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e dar conhecimento da decisão ao cliente, familiares ou representante legal. A proposta acima referida terá em consideração as condições e os critérios para admissão constantes deste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão, o Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social.
3. A admissão é precedida por uma entrevista pré-diagnóstica ao candidato e/ou pessoa próxima / representante legal, efetuada pelo diretor técnico da resposta social, que também efetuará, sempre que possível, uma primeira visita de avaliação domiciliária.
4. Após a decisão da admissão do cliente, 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.

Norma XI

Lista de espera

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao cliente ou pessoa próxima a posição que este ocupa na lista de espera.

2. A ordenação da lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos na Norma VIII.
3. A lista de espera será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. A lista de espera deve ser renovada anualmente e sempre que necessário.

Norma XII

Acolhimento dos novos clientes

1. O Acolhimento dos novos clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Definição dos serviços a prestar ao cliente, 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, 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 cliente;
2. Se, durante este período, o cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do cliente e procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao cliente, de rescindir o contrato.

Norma XIII

Processo individual do cliente

1. Do processo individual do cliente deve constar:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - 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 ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços
2. O processo individual do cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à direção técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

Capítulo IV

Regras de funcionamento

Norma XIV

Capacidade

A capacidade da resposta social é definida por acordo de cooperação com o Centro Distrital do Porto do Instituto da Segurança Social, I.P., e encontra-se afixada em local visível no Centro Social.

Norma XV

Quadro de pessoal

Para assegurar o seu normal funcionamento, a resposta social dispõe de um quadro de pessoal adequado, que se encontra afixado em local visível, contendo a indicação dos recursos humanos existentes e sua formação, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma XVI

Direção técnica

1. A resposta social é dirigida por um técnico da Instituição, com licenciatura na área das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, cujo nome se encontra afixado em local visível e que é responsável pelo funcionamento dos serviços do SAD.

Norma XVII

Modalidades de participação de familiares

1. A resposta social pressupõe a existência de um Plano de Desenvolvimento Individual do cliente (PI), que é elaborado e analisado pelos trabalhadores internos e externos envolvidos na sua implementação e pelo cliente, e/ou família, e/ou pessoa(s) próxima(s), com vista à sua validação.
2. Estão previstos meios para facilitar a participação/disponibilização de informação aos clientes e familiares, no âmbito da implementação do PI, nomeadamente:
 - a) Dia de atendimento com o diretor técnico da resposta social (afixado em local visível);
 - b) Realização de sessões de informação/formação;
 - c) Envio de comunicações;
 - d) Participação nas atividades;
 - e) Sistema de apresentação de reclamações/sugestões.

Norma XVIII


Período de funcionamento

1. O SAD funciona durante todos os dias úteis.
2. Quando contratado pelo cliente, e de acordo com a capacidade de resposta do Centro Social, o SAD funciona também aos sábados, domingos e feriados.
3. O SAD funciona durante todo o ano, exceto nos dias 1 de janeiro, Domingo de Páscoa, 25 de dezembro e no dia do Passeio Anual de Trabalhadores da Instituição, caso este se realize.
 - § Nos casos referidos anteriormente, está salvaguardada a prestação dos serviços aos clientes sem retaguarda familiar ou que deles necessitem.
 - § Os clientes, familiares, pessoas próximas ou representantes legais são avisados, com a devida antecedência, da data de realização do Passeio Anual de Trabalhadores da Instituição.

Norma XIX

Horário de funcionamento

1. Nos dias úteis, o período de funcionamento do SAD é das 8:30 às 18:00 horas.
2. Aos sábados, domingos e feriados funciona das 8:30 horas às 17:00 horas.

- 
3. O horário de atendimento ao cliente ou pessoa próxima está afixado no Centro Social.

Capítulo V

Da Prestação dos Cuidados e Serviços

Norma XX

Cuidados de saúde

1. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital) e a Instituição obriga-se a comunicar imediatamente o facto ao familiar, à pessoa próxima ou ao representante legal do cliente.
2. Se necessário, serão promovidas diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do cliente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do cliente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto anterior, será responsável pelo devido acompanhamento do cliente na unidade hospitalar.
4. Tratando-se de doença infecto-contagiosa o cliente não poderá retomar a frequência dos serviços sem uma declaração do médico (cujo nome deve ser bem legível) assegurando já não haver perigo de contágio e que este pode retomar a frequência dos serviços.
5. A administração de medicação ao cliente, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde e que seja efetuada pela Instituição, implica que os clientes se façam acompanhar dos produtos medicamentosos estritamente necessários e obriga a cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento, a posologia e a duração do tratamento, e declaração expressa do cliente, familiar, pessoa próxima ou representante legal autorizando a administração da medicação.

Norma XXI

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração de uma refeição principal.

2. O serviço de alimentação pode ainda fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche, jantar ou reforço alimentar para a noite, sendo considerados como outros serviços.
3. Se os recursos disponíveis o permitirem, pode ser contratualizado o serviço de alimentação apoiada para as situações em que, após avaliação do estado de saúde e funcional do cliente, se entender como necessário.
4. As refeições referidas no ponto anterior são disponibilizadas ao cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
5. As ementas são elaboradas por um nutricionista.
6. As ementas são publicitadas, semanalmente, em local visível, e facultadas aos clientes.
7. A alimentação é ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, desde que:
 - a) Estas situações sejam prescritas por um profissional de saúde qualificado (médico ou nutricionista);
 - b) Os recursos disponíveis permitam a preparação e confeção dessas refeições.

Norma XXII

Cuidados de higiene e de conforto pessoal

1. O serviço de higiene e conforto pessoal assenta na contratualização da prestação de cuidados diários de higiene corporal e conforto, sendo prestado conforme o estabelecido nos contratos de prestação de serviços celebrados com os clientes.
2. Sempre que se verifique necessário, e desde que a estrutura dos serviços o permita, existe a possibilidade de contratualizar a realização de uma segunda higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

Norma XXIII

Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente

1. O Serviço de tratamento de roupa contempla a lavagem, secagem e engomagem da roupa estritamente pessoal do cliente.
2. As roupas consideradas neste serviço são as roupas pessoais do cliente, de uso diário, roupas da cama (lençóis) e da casa de banho.

3. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do cliente e corresponde a um serviço diário.

Norma XXIV

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se uma pequena arrumação e higienização dos espaços do domicílio do cliente, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados e nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato de serviço celebrado.
3. Caso este serviço seja contratualizado apenas para os dias úteis, deve ser prestado, no mínimo, uma vez por semana. Caso seja contratualizado para os dias úteis e fins-de-semana, este serviço deve ser prestado também durante o fim-de-semana, pelo menos uma vez.

Norma XXV

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

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, tanto são da responsabilidade direta da direção técnica da resposta social, como das Direções de Serviços e do Conselho de Administração, sendo comunicado aos clientes/ familiares/ pessoas próximas/ representantes legais, através do diretor técnico da resposta social ou da equipa prestadora de serviços, a organização de atividades, nas quais podem ser incluídos.
2. Os passeios ou deslocações poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos clientes.
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos clientes, quando estes não estejam na posse das faculdades necessárias para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os clientes são sempre acompanhados por trabalhadores da Instituição.
5. Os clientes serão sempre contactados para participar em atividades de animação, culturais e recreativas promovidas pela Instituição ou por outras Instituições da comunidade.

6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, e desde que a estrutura dos serviços o permita e o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos, devendo igualmente ser registadas num impresso para o efeito.
8. O pagamento de serviços apenas será efetuado desde que a estrutura dos serviços o permita e o cliente não tenha uma pessoa próxima que providencie esse apoio.

Norma XXVI

Transporte

1. O serviço de transporte é prestado em duas situações:
 - a) De e para o Centro Social, de acordo com a capacidade disponível e desde que a estrutura dos serviços o permita;
 - b) Os clientes desta resposta social devem ser acompanhados a consultas e a exames complementares de diagnóstico, bem como em deslocações a entidades e serviços da comunidade, preferencialmente por familiares, contudo, não existindo uma pessoa próxima que providencie o apoio e caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita, a Instituição poderá disponibilizar o serviço de transporte.
2. Todos os clientes que contratualizem o serviço de transporte, devem respeitar as regras de utilização do mesmo, designadamente:
 - a) Entrar, permanecer e sair ordeiramente do transporte;
 - b) Utilizar corretamente o cinto de segurança;
 - c) Evitar comportamentos que coloquem em causa a boa condução;
 - d) Respeitar sempre as recomendações do(a) condutor(a).

Norma XXVII

Ajudas técnicas geriátricas

1. A Instituição poderá ceder ajudas técnicas geriátricas ao cliente, caso exista disponibilidade, sendo devida uma comparticipação mensal consoante o tipo de ajuda técnica e constante de preçário específico, que se encontra afixado no centro social.

2. Aquando da cedência da ajuda técnica ao cliente, o mesmo, ou o familiar, ou o seu representante legal, deverá assinar um termo de receção e de compromisso de devolução, assim que deixar de necessitar da ajuda técnica ou quando cessar o contrato de prestação de serviços.

Norma XXVIII

Outras atividades / serviços prestados

A Instituição poderá ainda prestar outros serviços designadamente enfermagem, atividades de estimulação e motricidade, ou outros em função das necessidades dos clientes, caso exista disponibilidade e a estrutura dos serviços o permita.

Capítulo VI

Direitos e deveres

Norma XXIX

Direitos dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são direitos dos clientes:

- 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) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- g) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou aos trabalhadores responsáveis pela prestação de cuidados;
- h) 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 respectiva família, pessoa próxima ou representante legal;

- 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;
- k) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- l) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- m) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- n) Ter acesso ao livro de reclamações e ao Canal de Denúncias.

Norma XXX

Deveres dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos clientes:

- a) Colaborar com a equipa do serviço de apoio ao domicílio 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 trabalhadores do serviço de apoio ao domicílio e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde;
- e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- f) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Pagar pontualmente, até ao dia 14 (catorze) de cada mês, a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem com alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- h) Informar sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;

- 3
- ✓
- i) Avisar com a antecedência devida (pelo menos com 15 dias de antecedência) a ausência temporária dos serviços;
 - j) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

Norma XXXI

Direitos dos familiares e representantes dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são direitos dos familiares e representantes dos clientes:

- 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) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- d) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- e) A guarda da chave do domicílio do cliente em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou aos trabalhadores responsáveis pela prestação de cuidados;
- f) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio do cliente, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização;
- g) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- h) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde;
- i) Exigir a prestação dos serviços contratados;
- j) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- k) Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
- l) Ter acesso ao livro de reclamações e ao Canal de Denúncias.

Norma XXXII

Deveres dos familiares e representantes dos clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, são deveres dos familiares ou representantes dos clientes:

- k) Colaborar com a equipa do serviço de apoio ao domicílio 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);
- l) Tratar com respeito e dignidade os trabalhadores do serviço de apoio ao domicílio e os dirigentes da Instituição;
- m) Cuidar da saúde do cliente e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- n) Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
- o) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas, sempre que solicitado;
- p) Cumprir as normas da Instituição de acordo com o estipulado neste Regulamento, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- q) Pagar pontualmente, até ao dia 14 (catorze) de cada mês, a participação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem com alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
- r) Informar sobre aspetos particulares do quotidiano ou do comportamento do cliente e possíveis alterações;
- s) Avisar com a antecedência devida (pelo menos com 15 dias de antecedência) a ausência temporária dos serviços;
- t) Comunicar, por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço definitivamente.

Norma XXXIII

Direitos dos trabalhadores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os trabalhadores do SAD gozam do direito de serem tratados com educação, lealdade e urbanidade por parte dos clientes e pessoas próximas.

Norma XXXIV

Deveres dos trabalhadores

Aos trabalhadores do SAD cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor.

*Norma XXXV***Direitos da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes direitos:

- a) A lealdade e respeito por parte dos clientes e pessoas próximas;
- b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
- c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
- d) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou familiares e/ou pessoa próxima e/ou representante legal, 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 os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, e 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;
- g) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- h) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da participação financeira e do apoio técnico;

*Norma XXXVI***Deveres da Instituição**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a Instituição tem os seguintes deveres:

- a) Garantir a qualidade dos serviços prestados, criando e mantendo as condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social;
- b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
- c) Garantir aos clientes, famílias e representantes legais, a sua individualidade e privacidade, proporcionando o acompanhamento adequado;
- d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;

- e) Possuir livro de reclamações;
- f) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- g) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;

Norma XXXVII

Depósito e guarda dos bens do cliente

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objetos e valores que os clientes lhe entreguem à sua guarda, quando aplicável;
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo cliente/ familiar/ representante legal/ pessoa próxima e pelo trabalhador que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do cliente.
3. O disposto nesta Norma apenas é aplicável aos clientes desta resposta social que frequentem regularmente o Centro Social para participarem em atividades ocupacionais e de estimulação.

Norma XXXVIII

Contrato de prestação de serviços

1. No ato da admissão será celebrado, por escrito, um contrato com o cliente, familiares ou, quando exista, com o representante legal, onde constará, nomeadamente, os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições em que poderá haver lugar à sua cessação.
2. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e respetivo horário, bem como o preço praticado, constam de anexo ao contrato, que dele faz parte integrante.
3. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal, e arquivado outro no respetivo processo individual.
4. Sempre que se verificarem alterações ao contrato, haverá lugar à atualização, no contrato, do respetivo anexo, sendo igualmente entregue um exemplar ao cliente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
6. Na assinatura do contrato o cliente ou o seu representante consente, de forma informada, o acesso ao seu domicílio, ou do cliente representado, bem

como a utilização da chave para acesso, pelos trabalhadores da Obra Diocesana de Promoção Social que prestam os cuidados.

7. Na assinatura do contrato o cliente ou o seu representante consente, de forma informada, o tratamento e a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
8. Na assinatura do contrato o cliente ou o seu representante consente, de forma informada, a cedência, à Obra Diocesana de Promoção Social, dos seus Direitos de Imagem;
9. Na assinatura do contrato deve ser anexado o presente Regulamento, devendo o cliente, familiar ou representante legal, assinar um documento que comprove a receção do mesmo e a concordância com as normas nele estabelecidas.
10. O contrato de prestação de serviços é outorgado pelo Diretor Técnico da resposta social, ou por qualquer outro trabalhador da Instituição designado para o efeito, se tal competência lhes for delegada pelo Conselho de Administração da Obra Diocesana de Promoção Social, podendo este Órgão de Gestão revogar a atribuição dessa competência sempre que entender.

Norma XXXIX

Cessação da prestação de serviços

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização, por morte do cliente ou pela frequência de outra resposta social da Instituição.
2. A cessação da prestação de serviços ocorre quando se verificar uma, ou mais, das seguintes situações:
 - a) Não adaptação do cliente;
 - b) Insatisfação das necessidades do cliente;
 - c) Mudança de residência que impossibilite a frequência da resposta social;
 - d) Não pagamento da comparticipação mensal, sem motivo devidamente justificado, ou não regularização de dívida dentro do prazo acordado com a Instituição;
 - e) Ausências injustificadas superiores a 30 (trinta) dias seguidos;
 - f) Sempre que o cliente, familiar ou representante legal não aceitem as orientações prestadas pela primeira outorgante, quanto ao funcionamento dos serviços prestados;
 - g) Reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos trabalhadores e da própria Instituição.



- h) Incumprimento do regulamento interno;
 - i) Incumprimento das cláusulas contratuais.
3. Em caso de desistência da frequência dos serviços da resposta social, o cliente, familiar ou representante legal deverá comunicar esse facto, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da desistência, e rescinde-se contrato de prestação de serviços. Não cumprindo este prazo, sujeitam-se ao pagamento do mês seguinte.

Norma XL

Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de atuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os clientes ou seus representantes legais.

Norma XLI

Proteção de dados pessoais e direitos de imagem

1. De forma a assegurar a proteção dos seus dados pessoais, os clientes, aquando da admissão, devem assinar uma Declaração de Consentimento Informado onde, de forma livre e esclarecida, autorizem a recolha e tratamento dos seus dados pessoais.
2. Tendo como objetivo salvaguardar os seus direitos de personalidade, e particularmente no que se refere ao direito à sua imagem, designadamente no âmbito da divulgação de atividades que incluam fotos, vídeos e publicações no *site* e *facebook* da Instituição, ou noutros meios de comunicação institucional, obrigatoriamente os clientes da Instituição, ou os seus representantes legais, têm que manifestar de forma expressa o seu consentimento para a utilização da sua imagem. Para o efeito devem assinar uma Declaração de Consentimento Informado aquando da sua admissão.

Norma XLII

Registo de Ocorrências

O SAD dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento da resposta social.

Norma XLIII

Livro de Reclamações e Canal de Denúncias

- 3
- r
1. Nos termos da legislação em vigor, a Obra Diocesana de Promoção Social possui, em cada Centro Social, livro de reclamações físico, que poderá ser solicitado sempre que desejado, pelos clientes, familiares ou representantes dos clientes.
 2. A Obra Diocesana de Promoção Social possui livro de reclamações eletrónico, disponível no seu sítio institucional na Internet, em www.odps.org.pt.
 3. A Obra Diocesana de Promoção Social, em conformidade com a legislação vigente, possui um canal de denúncias, acessível através dos seguintes meios para apresentação de denúncia:
 - a) Plataforma online, via sítio institucional da Instituição na Internet, em www.odps.org.pt, preenchendo o formulário aí existente;
 - b) Denúncia via postal, preenchendo o formulário disponível no sítio institucional da Instituição na Internet, indicado na alínea anterior, e enviar preenchido para o seguinte endereço: Obra Diocesana de Promoção Social - Canal de Denúncias, Rua Eugénio de Andrade, n.º 75, 4150-740 Porto;
 - c) Denúncia via correio eletrónico, preenchendo o formulário indicado na alínea anterior, e enviando para o seguinte endereço: denuncias@odps.org.pt.

Capítulo VII

Pagamento dos serviços

Norma XLIV

Cálculo do rendimento *per capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) constante da presente Norma é apenas aplicável a vagas abrangidos pelo Acordo de Cooperação, sendo 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

r 2

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 cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente 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, sendo que 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; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;
 - 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, excetuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

- 37
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferida 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 dezembro 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) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
- i) 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
- c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

V
2

- e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso contínuo em caso de doença crônica;
- f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI.

Norma XLV

Tabela de comparticipação para vagas abrangidas pelo Acordo de Cooperação

1. O valor da comparticipação familiar pela frequência da resposta social é determinado pela aplicação de uma percentagem até 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com as normas em vigor definidas na Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho.
2. Quando se verifique a frequência de mais que um elemento do mesmo agregado familiar, no Centro Social, a comparticipação familiar do segundo ou mais elementos poderá ter uma redução de 10%.
3. Sempre que um cliente for admitido, pela primeira vez na Instituição, no decurso de um mês, não iniciando a frequência no primeiro dia do mês, a comparticipação familiar mensal desse mês será aplicada de forma proporcional ao período de frequência.
4. A comparticipação familiar referida no ponto 1 corresponde à prestação de serviços que têm a distribuição percentual sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, constante de tabela em anexo ao presente Regulamento.
5. A prestação de outros serviços para além dos atrás referidos implicará a distribuição percentual sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, igualmente constante da tabela em anexo.
6. A totalidade dos serviços prestados ao cliente não poderá ultrapassar os 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
7. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 da Norma XXXVIII, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
8. A comparticipação familiar não inclui o fornecimento de fraldas e medicação.
9. A prestação, pela Instituição de outros serviços, ou de serviços esporádicos, não incluídos na comparticipação familiar do cliente, estará sujeita ao preçá-

rio afixado no Centro Social ou serem prestados de forma gratuita, se o Conselho de Administração assim o entender.

10. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, sendo os clientes, familiares ou representantes legais informados do respetivo valor ou preçário.
11. O Conselho de Administração poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da participação familiar, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.
12. A prestação de falsas declarações ou a omissão de qualquer rendimento poderá levar à suspensão ou exclusão do cliente.
13. A tabela de participações encontra-se afixada em local visível.
14. Em caso de alteração à tabela em vigor, será elaborado um novo anexo ao Regulamento Interno, onde conste a nova tabela, da qual será entregue um exemplar aos clientes ou seus representantes, com uma antecedência de 30 (trinta) dias.

Norma XLVI

Comparticipação das vagas não abrangidos por Acordo de Cooperação

Às vagas não abrangidas pelo Acordo de Cooperação, mas que, dentro do limite da capacidade atribuída para a resposta social, sejam preenchidas, não é aplicável a tabela de participação constante da presente Norma nem as regras de cálculo constantes da Norma XXXIX, podendo o valor da participação familiar ser fixado até ao valor do custo médio real do cliente e mediante o preçário em vigor.

Norma XLVII

Comparticipação familiar máxima

1. A participação familiar máxima, calculada nos termos das disposições legais aplicáveis, não poderá exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

r 2
B

2. O custo médio real do cliente é calculado em função do valor das despesas efectivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, actualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentaram o serviço ou equipamento no mesmo ano.

Norma XLVIII

Prazos de pagamento

1. A comparticipação familiar deve ser paga pelo cliente, por familiar, pessoa de referência, ou pelo seu representante legal;
2. A comparticipação familiar deve ser paga até dia 14 (catorze) do respetivo mês.
3. Sempre que o dia 14 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
4. Na mesma data devem ser pagas todas as outras despesas aplicáveis ao cliente.
5. O atraso no pagamento da comparticipação, sem justificação aceitável, implica o pagamento de uma compensação, cujo valor será definido anualmente pela Instituição.
6. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender o cliente da frequência dos serviços até que se verifique a sua regularização, sem que antes seja realizada uma análise individual da situação.
7. Quaisquer dificuldades de pagamento dentro do prazo estipulado devem ser apresentadas ao diretor técnico da resposta social.

Norma XLIX

Revisão da comparticipação familiar

1. A revisão da comparticipação familiar é realizada, ordinariamente, no início de cada ano civil.
2. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
3. O cliente, os familiares, a pessoa de referência, ou o seu representante legal, têm o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus ren-

3
4
✓
dimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva participação familiar.

Norma L

Interrupção da prestação dos serviços por iniciativa do cliente

1. Todas as ausências do cliente carecem de justificação.
2. É admitida a interrupção da prestação dos serviços de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares.
3. As situações especiais de ausência dos clientes devem ser comunicadas, por escrito, ao diretor técnico da resposta social.
4. Quando o cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada com, pelo menos, 15 dias de antecedência.
5. As ausências, devidamente justificadas nos termos da Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que excederem 15 dias seguidos, e até um mês inclusive, terão um desconto de 25% no valor da participação mensal;
6. O prolongamento da ausência devidamente justificada, nos termos da Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, pelo segundo mês, ou seguintes, completos, até ao limite de 5 meses não contando com o mês inicial de ausência, terão um desconto de 50% no valor da participação mensal.
7. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior, não implicam qualquer desconto no montante da participação familiar mensal.
8. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que implique a suspensão total ou parcial das atividades da resposta social, a redução da participação familiar mensal, não havendo imposição legal para o efeito, está dependente da decisão do Conselho de Administração da Instituição, atendendo às implicações na sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria Instituição.

Capítulo VII

Disposições finais

Norma LI

Alterações ao Regulamento Interno

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar a segurança social e o cliente, familiares, pessoa próxima ou representante legal sobre quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma LII

Integração de lacunas

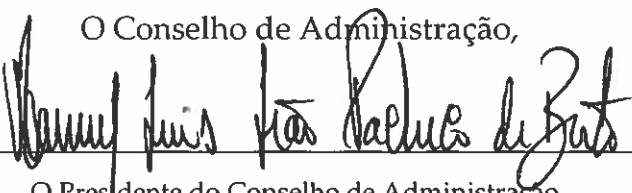
Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma LIII

Entrada em vigor

O presente Regulamento foi revisto e aprovado na atual redação, em reunião do Conselho de Administração de 16 de março de 2023, e entra em vigor em 1 de maio de 2023, devendo ser revisto sempre que, superiormente, se considere oportuno.

O Conselho de Administração,



O Presidente do Conselho de Administração,
Pe. Manuel Luís Leão Pacheco de Brito



O Secretário do Conselho de Administração,
João Salvador Velez Pacheco Amorim



O Tesoureiro do Conselho de Administração

Paulo Alexandre Vieira Correia



O 1.º vogal do Conselho de Administração,

Vítor Emanuel Lopes de Andrade de Almeida Devesa



O 2.º vogal do Conselho de Administração

Vítor Manuel Reis de Azevedo Moreira Bártolo

ANEXO 1

Critérios de priorização na admissão e fatores de ponderação

Critérios	Pontuação	Ponderação
Situação económica vulnerável	Rendimento $\leq \frac{1}{2}$ RMM = 8 pontos	35%
	Rendimento $> \frac{1}{2}$ RMM = 7 pontos	
	Rendimento ≥ 1 RMM = 6 pontos	
Isolamento pessoal e social / abandono por parte da família	5 pontos	25%
Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos	4 pontos	20%
Residir na área de intervenção do Centro Social	3 pontos	10%
Condições habitacionais precárias	2 pontos	5%
Situação de saúde debilitada	1 ponto	5%
Total		100%

Em caso de empate de critérios a data de inscrição mais antiga será considerada como fator de desempate.

RMM= Remuneração Mínima Mensal

ANEXO 2

Tabela de participações familiares

(poderá ser revista anualmente)

	Percentagem, por serviço, sobre o rendimento <i>per capita</i>	
Apoio Domiciliário	Alimentação (almoço)	29%
	Alimentação apoiada	acresce + 3%
	Cuidados de higiene e conforto pessoal	19%
	2.ª higiene pessoal diária	10%
	Tratamento de roupa de uso pessoal do cliente	8%
	Pequena higiene e arrumação habitacional	1%
	Atividades de animação / socialização	1%
	Outros serviços:	
	Pequeno-almoço	5%
	Lanche	5%
	Reforço alimentar para a noite	5%
	Jantar	10%
	Transporte	5%
	Serviços prestados aos fins-de-semana e feriados	10%

O valor da participação a pagar nunca pode ser superior ao custo médio da resposta social

