



CENTRO SOCIAL PAÇOS DE BRANDÃO

Handwritten notes in blue ink:
D. 2024
A. 2024
A. 2024

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

(SAD)

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.º 1- Âmbito de Aplicação

O Centro Social de Paços de Brandão, Instituição Particular de Solidariedade Social, com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro, em 29 de novembro de 2019, rege-se pelos seguintes artigos constantes deste regulamento.

Art.º 2- Legislação Aplicável

1. Esta resposta social rege-se igualmente pelo estipulado nos Estatutos do Centro Social de Paços de Brandão, Normas Diretivas do Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro e legislação existente no âmbito das IPSS.

2. Disposições Legais e Orientações Técnicas Enquadradoras da Resposta:

1. Decreto-Lei n.º119/83, de 25 de fevereiro, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º172-A/2014, de 14 de novembro;
2. Decreto-Lei n.º64/2007, de 14 de março, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º126-A/2021, de 31 de dezembro;
3. Portaria 196-A/ 2015, de 1 de julho, alterada pelas Portarias n.º296/2016, de 28 de novembro e n.º218-D/2019;
4. Portaria n.º38/2023, de 30 de janeiro;
5. Compromisso de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS

Art.º 3 - Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da resposta social;
3. Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Art.º 4 - Objetivos Específicos

São objetivos específicos desta resposta social:

1. Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
2. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
3. Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
4. Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
5. Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes, objeto de contratualização;
6. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
7. Reforçar competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Art.º 5 - Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Centro Social de Paços de Brandão, na resposta social SAD, assegura um conjunto de serviços que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio durante a semana, o fim de semana e feriados (mediante contratualização em conformidade com o exposto no Anexo I deste regulamento), a indivíduos e famílias quando, por motivo de impedimentos diversos, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades instrumentais da vida diária, tais como:

Handwritten signature and initials in blue ink, including the number '3'.

1. **Cuidados de higiene e conforto pessoal;**
 - a. Visam promover o bem-estar físico e emocional do/a utente;
 - b. É prestado diariamente, uma ou duas vezes por dia (**Higiene Pessoal Adicional**), consoante a contratualização do/a utente e vaga no serviço;
 - c. Este serviço exige por parte das equipas, uma atitude que valorize as condições físicas, psicológicas, sociais e funcionais de cada utente, de forma a promover a sua autoestima e valorização pessoal;
 - d. As ajudantes de ação direta poderão ainda colaborar na prestação de cuidados básicos de saúde (por exemplo: controle de glicémia, administração de insulina, controlo de tensão arterial), em situações mais específicas é feita a devida articulação com o Centro de saúde;
 - e. O/a utente tem direito à sua privacidade, à sua identidade, crenças religiosas e confidencialidade.
2. **Fornecimento e apoio nas refeições:**
 - a. Visa manter o estado nutricional do/a utente equilibrado através do fornecimento de refeições variadas e saudáveis, que respeitem as necessidades e preferências alimentares do/a utente;
 - b. O fornecimento das refeições decorre entre as 12h e 13h;
 - c. A ementa contempla a refeição diária ou outra refeição alternativa em caso de necessidade de dieta;
 - d. Cada cesto é entregue pessoalmente no domicílio ao utente e/ou família/representante legal;
 - e. A ementa é entregue semanalmente, e de forma atempada, ao utente que usufrua deste serviço;
 - f. A entrega das refeições é mais um momento privilegiado para o estabelecimento de relações interpessoais, promover a comunicação e prevenir o isolamento social;
 - g. Os colaboradores podem efetuar o empratamento dos alimentos, caso seja necessário. No caso de maior dependência, apoiam na refeição. Quando a alimentação é feita por sondas nasogástrica, as ajudantes de ação direta adotam os procedimentos indicados pelo profissional de saúde que acompanha a situação – **Alimentação Apoiada**.
3. **Higiene habitacional:**
 - a. É um serviço que visa promover o bem-estar, conforto e qualidade de vida do/a utente;
 - b. A manutenção de arrumos e de pequenas limpezas da habitação será a estritamente necessária à manutenção à natureza do apoio a prestar;
 - c. Os colaboradores não podem fazer alterações ou eliminar bens ou objetos do domicílio, sem prévia autorização do utente e/ou família/ representante legal. Devem respeitar a privacidade, os hábitos, a confidencialidade e a segurança do/a utente.
4. **Lavagem e tratamento de roupa:**
 - a. Tem por objetivo promover a satisfação das necessidades do/a utente e fomentar a sua qualidade de vida;
 - b. Este serviço é realizado na lavandaria da instituição;
 - c. Só será lavada roupa do uso pessoal do utente;
 - d. As roupas a ser tratadas deverão estar identificadas. Sendo a identificação da responsabilidade do utente e/ou família/representante legal.

CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

Art.º 6- Condições de Admissão

São condições de admissão em SAD:

- a) O utente manifestar vontade em ser admitido. Em situação de incapacidade na expressão livre dessa vontade, o pedido deve ser formulado por familiar ou representante que assumam a responsabilidade pela admissão do utente;
- b) Necessitarem dos serviços constantes do artigo 5º.

Art.º 7- Candidatura

Para efeitos de admissão, o candidato deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de Inscrição que fará parte integrante do processo do utente caso este venha a ser admitido ou ficará em arquivo na lista de espera.

Art.º 8 - Critérios de Admissão

São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:

1. Situação socioeconómica desfavorecida (3 pontos – 40%);
2. Cuidados exigidos pela situação de dependência (grau de dependência) (3 pontos – 30%);
3. Risco de isolamento social/ Emergência Social (2 pontos – 15%);
4. Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas em assegurar cuidados básicos (1 ponto – 10%);
5. Grau de adequação da resposta às necessidades e expectativas do candidato (1 ponto – 5%).

Os critérios atrás enunciados, apresentam-se discriminados e ordenados de forma percentual, estando simultaneamente atribuída a cada ponderação a respetiva pontuação de 1 a 3, sendo o 1 o mais importante.

Art.º 9 – Admissão

O processo de admissão ficará formalizado mediante apresentação dos seguintes documentos:

- Cartão de cidadão ou bilhete de Identidade do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Contribuinte do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente e do representante legal, quando necessário;
- Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;
- Boletim de vacinas;
- Declaração médica sempre que se verifique a necessidade de cuidados especiais;
- Comprovativo dos rendimentos/despesas do utente e do agregado familiar;

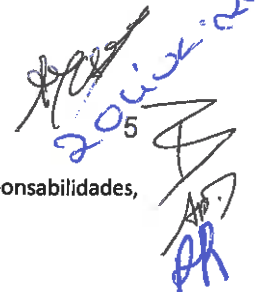
Todos os utentes devem entregar junto dos serviços administrativos, prova anual dos rendimentos do agregado familiar para determinação do valor da mensalidade. Caso não pretenda entregar os documentos comprovativos da situação económica do agregado familiar, sujeitar-se-á à mensalidade máxima para esta resposta social, cujo valor corresponde à resultante do cálculo do custo médio por utente.

1. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
2. A deliberação da admissão das candidaturas no SAD, compete à Direção, que após análise do parecer da respetiva Diretora Técnica, delibera a admissão do utente.
3. Da decisão, será dado conhecimento ao utente no prazo máximo de 5 dias úteis.
4. No ato da admissão far-se-á a contratualização dos serviços, mediante a elaboração do Contrato de Prestação de Serviços para a resposta e cujo duplicado será facultado ao utente ou seu representante legal, depois de devidamente assinado por ambos os outorgantes, bem como facultado exemplar deste Regulamento Interno.

Art.º 10- Acolhimento dos Novos Utentes

O acolhimento dos novos utentes deverá contemplar os seguintes procedimentos:

1. Entrevista realizada pela Diretora Técnica, ao utente e/ou significativos para aprofundamento das informações recolhidas aquando da inscrição com o preenchimento da Ficha Individual do Utente e da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
2. Apresentação e Disponibilização do Regulamento Interno;
3. Preenchimento e assinatura do Contrato de Prestação de Serviços;

- 
4. Prestação de informações sobre o funcionamento, direitos e deveres das partes e respectivas responsabilidades, bem como informação sobre mecanismos de participação e as condições dos serviços
 5. Abertura do Processo Individual do Utente;
 6. Definição de um plano de cuidados, conforme as necessidades expressas;
 7. Definição do Programa de Acolhimento que deverá ser implementado por um período não superior a 30 dias;
 8. Após o período de acolhimento é efetuada uma avaliação por parte do SAD juntamente com o utente e/ou família/ representante legal, sobre o processo de integração ou adaptação, resultando uma avaliação do processo de adaptação do utente.

Art.º 11 - Processo Individual do Utente

O Processo Individual do utente contém os seguintes elementos:

1. Os documentos descritos no Art. 8º;
2. Identificação e contacto do Utente;
3. Data de início da prestação de serviços;
4. Síntese da aplicação dos critérios de admissão;
5. Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
6. Identificação e contacto do médico assistente;
7. Identificação da situação social;
8. Ficha de avaliação diagnóstica;
9. Programa de acolhimento;
10. Plano individual de intervenção
11. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
12. Programação dos cuidados e serviços;
13. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situação anómalas;
14. Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
15. Exemplar do contrato de prestação de serviços.

Art.º 12 - Lista de Espera

1. A capacidade do estabelecimento da resposta social SAD é para 55 utentes, não podendo esta lotação ser excedida.
2. Sempre que esta capacidade fique completa e não seja possível proceder à admissão de novos utentes, deverá ser comunicado ao candidato e/ ou família/ representante legal no ato de inscrição ou posteriormente por carta ou telefone. Nestes casos o utente poderá ficar em lista de espera, conforme se encontra descrito no ponto 3.
3. Esta situação de inexistência de vaga, o candidato/ família/ representante legal caso o solicitem, ficará integrado em lista de espera;
4. A lista de espera é gerida conforme os critérios de admissão definidos, atribuindo uma ponderação de acordo com os critérios de seleção e priorização;
5. O candidato/ família/ representante legal, sempre que solicitado, serão informados sobre a posição na lista de espera;
6. Quando o candidato e significativos comunicarem que não se encontram interessados em permanecer na lista de espera, a Diretora Técnica, procede ao arquivo da inscrição e conseqüente atualização da lista de espera.

CAPÍTULO III - INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Art.º 13 - Instalações

O Centro Social de Paços de Brandão – SAD, está sediado na Rua da Lavoura nº.25 em Paços de Brandão, e as suas instalações são compostas pelos seguintes espaços físicos:

Zonas Reservadas aos Utentes:

- 1 Hall / Recepção
- 1 Secretaria
- 1 Gabinete Técnico
- 1 Sala de Reuniões
- 1 Atelier
- 1 Sala Convívio
- 1 Sala de Refeições
- 1 Cabeleireiro
- 1 WC Banhos p/ homens
- 1 WC Banhos p/ mulheres
- 1 WC p/ homens
- 1 WC p/ mulheres
- 1 WC Mobilidades

Zonas Reservadas aos Pessoal:

- 1 Sala de Pessoal
- 1 Cozinha
- 1 WC p/ homens
- 1 WC p/ mulheres

Art.º 14 - Horário de Funcionamento

1. De 2ª. feira a Sexta-Feira:

Abertura: 8H00 / Fecho: 17H30

2. Sábados, Domingos e Feriados:

Abertura: 8H00 / Fecho: 17H30

O SAD encerrará apenas nos seguintes dias: 1 de janeiro, Domingo de Páscoa, 1 de novembro e 25 de dezembro, ficando, contudo, assegurada a continuidade dos serviços nestes dias, a utentes que comprovadamente não tenham qualquer retaguarda familiar.

Art.º 15 - Pagamento da Participação Familiar

1. O pagamento da participação familiar é efetuado até ao último dia útil de cada mês, no departamento administrativo da Instituição, incorrendo uma penalidade de 5 euros por cada mês e mensalidade em atraso;

2. Haverá lugar a uma redução no valor da mensalidade, sempre que se verifique:

- a) 25% - Ausência do utente que exceda 15 dias seguidos;
- b) 50% - Por ausências de natureza transitória igual ou superior a 30 dias (doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares e outras relacionadas com a integração social e familiar do utente e não se verificarem por um período superior a 6 meses.
- c) 10% - Em cada um dos dois utentes do mesmo agregado familiar, a frequentar uma das respostas sociais afetas à população idosa;
- d) Os Descontos previstos nas várias alíneas do presente artigo não são cumulativos.

3. Sempre que se verifique atraso superior a 60 dias no pagamento da mensalidade, a Direção pode suspender a frequência do utente. Contudo, esta decisão deverá ponderar o impacto dos seus eventuais efeitos, assegurando sempre que não poderão resultar daí danos para o utente e assim continuar a garantir o seu bem-estar integral.

Art.º 16 - Tabela de Comparticipações/Mensalidades

1. O valor da mensalidade a pagar, é calculado de acordo com o disposto na Portaria nº.196-A/2015, de 01 de julho, com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D = Despesas mensais fixas;

n = Número de elementos do agregado familiar.

2. Para efeitos de 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;
- b) Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- c) Despesas com transporte, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- d) Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica.
- e) Despesas com a comparticipação dos descendentes e outros familiares do agregado familiar, na resposta social ERPI.

3. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) é estabelecido um limite máximo no total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG (Remuneração Mínima Mensal Garantida). Nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

4. A comparticipação da mensalidade do utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, que será no mínimo de 40% e no máximo de 75% caso tenha contratualizado serviços adicionais ao fim de semana e dias de feriado, conforme quadro constante do Anexo I.

5. A comparticipação familiar máxima, também determinada com periodicidade anual, não ultrapassará o custo médio real do utente verificado nos serviços prestados pela resposta social.

6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita no início de cada ano civil, mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. Caso não pretenda entregar os documentos comprovativos da situação económica do agregado familiar, sujeitar-se-á à mensalidade máxima para esta resposta social, cujo valor corresponde à resultante do cálculo do custo médio por utentes, bem como deverá expressar esta vontade de forma escrita em documento próprio a anexar no processo e no respetivo modelo da folha de cálculo de mensalidade.

7. A prova das despesas fixas é feita mediante a apresentação de documentos comprovativos;

8. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuadas as diligências adequadas, poderá ficar convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima;

9. **Situações Especiais** - Sempre que, através de uma cuidada análise sócio-económica do agregado familiar, se conclua pela especial onerosidade do encargo com a comparticipação familiar, designadamente no caso das famílias abrangidas pelo rendimento social de inserção, pode ser reduzido o seu valor ou suspenso o respetivo pagamento, até alteração das condições socioeconómicas.

2015/07/01
AFI
AFI

2007-2008

Conceito de Agregado Familiar – Para além do utente da resposta social, integra o agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

- a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois 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.

*** Não são considerados para efeitos do agregado familiar**, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

Rendimentos do Agregado Familiar – São considerados rendimentos do agregado familiar:

- Trabalho dependente;
- Trabalho independente (rendimentos empresariais e profissionais);
- Pensões;
- Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão até ao grau de licenciatura);
- Prediais;
- Capitais;
- Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

Art.º 17 - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com o acordo de cooperação em vigor para esta resposta social.

CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES

Art.º 18- Direitos e Deveres dos Utentes e Famílias

1- Os utentes têm os seguintes direitos:

- a) Usufruir dos serviços e ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do SAD;
- b) Ter assegurada a confidencialidade das informações fornecidas e constantes do seu processo individual, ficando todo o tratamento destes dados pessoais sujeito aos princípios constantes do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados em vigor;
- c) Manifestar o seu consentimento de forma livre, específica, informada e explícita em declaração própria (Declaração de Consentimento do Tratamento de Dados Pessoais”, para que os seus dados pessoais sejam objeto de tratamento por parte do Centro Social de Paços de Brandão, apenas para servirem as finalidades expressas;
- d) Como titulares dos dados, verem garantidos os seus direitos, tais como o de acesso, de retificação, de limitação do tratamento e de portabilidade dos seus dados pessoais, podendo a qualquer momento retirar o consentimento anteriormente manifestado;
- e) Ser esclarecido acerca das regras e normas que regem a resposta social que frequenta e sobre quaisquer dúvidas;
- f) Ser informado relativamente a datas, marcações e/ou acontecimentos relativos a reuniões, passeios, atividades extraordinárias, atendimentos entre outros;
- g) Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;

- h) Integrar o processo de avaliação dos serviços prestados, podendo sempre que assim o entender, apresentar eventuais reclamações e/ou sugestões de melhoria;

2- Os utentes têm os seguintes deveres:

- a) Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
- b) Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno;
- c) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas;
- d) Avisar previamente e sempre que possível, a sua falta de comparência, tendo em vista o bom funcionamento da resposta social e a otimização dos recursos da Instituição;
- e) Cumprir com as normas do presente regulamento.

Art.º 19 - Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento

(Entenda-se por Entidade Gestora, o Centro Social de Paços de Brandão.)

1- Direitos do Centro Social de Paços de Brandão:

- a) Exigir lealdade e respeito por parte dos colaboradores, utentes e família/representante legal;
- b) Respeito pela dignidade, imagem e o bom nome da instituição
- c) Exigir o cumprimento do presente Regulamento Interno
- d) Receber pontualmente a comparticipação mensal definida pela prestação dos serviços.

2- Deveres do Centro Social de Paços de Brandão:

- a. Garantir o bom funcionamento dos serviços, assegurando o bem-estar, a participação dos utentes e o respeito pela sua dignidade;
- b. Cumprir a legislação e os normativos em vigor, definidos para cada estabelecimento de apoio social
- c. Cumprir o acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social;
- d. Elaborar, submeter à aprovação e divulgar o Regulamento Interno de funcionamento e prestar os serviços de acordo com esse respetivo documento.
- e. O Centro Social de Paços de Brandão, compromete-se a manter sigilo profissional de todas as informações fornecidas pelos seus utentes e/ou representantes, sem prejuízo das informações pertinentes para:
- Salvaguarda do interesse superior do utente e que devem ser comunicadas aos seus trabalhadores e às autoridades competentes nestes domínios, sempre que tal se revele estritamente necessário;
 - Auditorias/inspeções de entidades de tutela como o Instituto da Segurança Social, I.P.
- f. O Centro Social de Paços de Brandão assegura que os dados pessoais recolhidos dos seus utentes e/ou seus representantes, terão as seguintes finalidades:
- Formalização do processo de admissão do utente;
 - Elaboração do Processo Individual do utente;
 - Tratamento automatizado da ficha do utente, necessária para efeitos de faturação/contabilização dos serviços contratualizados;
 - Para usar em documentos nominativos (como por exemplo, mapas de presenças, registos de serviços e atividades desenvolvidas, sondagens diversas, entre outros) que integrem dados pessoais necessários a procedimentos administrativos;

Mais se compromete a usar esses dados apenas durante o tempo de vigência do vínculo contratual entre o utente e/ou seu representante e o Centro Social de Paços de Brandão, garantindo a destruição segura e controlada dos dados após o término do prazo legal.



Art.º 20- Direitos e Deveres dos Colaboradores

1. São direitos dos colaboradores:

- a. Todos os colaboradores como pessoas têm a mesma dignidade dentro da Instituição.
É garantido o direito de trabalharem na instituição, sendo-lhes assegurada a estabilidade e a segurança da relação de trabalho e o progresso profissional;
- b. Têm o direito de participar, de acordo com as suas funções e responsabilidades em todos os aspetos da vida da Instituição;
- c. Têm direito à Instituição a trabalhar em condições de segurança, higiene e saúde bem como a condições socialmente dignificantes;
- d. Todos os colaboradores têm direito à formação cultural e técnica com garantia de igualdade de oportunidades de acesso e, se destinem a promover o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais.

2. São deveres dos colaboradores:

- a. No desempenho das suas funções, devem respeitar os valores e princípios defendidos pela organização e compromete-se com a sua missão;
- b. Devem orientar toda a sua conduta por princípios éticos cujo primado sejam as pessoas encaradas nas suas diferentes dimensões;
- c. Pautar-se por princípios de lealdade para a Instituição;
- d. Orientar toda a sua atividade por critérios de honestidade, integridade, imparcialidade e igualdade de tratamento dos utentes;
- e. Assumir uma atitude responsável quanto às suas obrigações profissionais e quanto à utilização de recursos, respeitando os princípios da confidencialidade e de sigilo profissional;
- f. Não assumir uma postura discriminatória ou atitudes atentatórias da dignidade e dos direitos dos utentes, em função das crenças religiosas, orientações sexuais, contextos culturais ou étnicos dos mesmos;
- g. As ajudantes de ação direta deverão andar devidamente identificada se fardada sempre que estiverem a prestar/ apoio serviço no domicílio do utente;
- h. As ajudantes de ação direta deverão informar a diretora técnica de todas as ocorrências anómalas que se verifiquem no domicílio do utente ou quando interferirem com a qualidade de vida do utente.

Art.º 21 - Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente ou seu representante legal e o Centro Social de Paços de Brandão deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços e do qual devem constar os seguintes itens:

- Serviços Prestados;
- Direitos e deveres dos outorgantes;
- Local, duração e horário da prestação de serviços;
- Norma(s) de referência para a comparticipação familiar e pagamento da mensalidade;
- Período de vigência e cessação do contrato;

Art.º 22 - Cessação da Prestação de Serviços por Facto imputável ao Prestado

O contrato de prestação de serviços pode cessar por fato não imputável ao Centro Social de Paços de Brandão, nas seguintes circunstâncias:

- a. Por denúncia do utente ou seu representante, através de registo escrito enviado pelo menos com trinta dias de antecedência contados em relação à data da referida intenção, sob pena de ter que efetuar o pagamento da mensalidade do mês seguinte;

- b. Por falecimento do utente, não sujeito ao aviso prévio referido no ponto 1 deste artigo.
- c. Por outras circunstâncias avaliadas em devido tempo, pela Direção da Instituição, desde que garantido o devido encaminhamento do utente para outra resposta social mais adequada ao perfil/condições do utente

Art.º 23 - Livro e Gestão de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta resposta social possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da secretária ao funcionário responsável pela guarda do Livro de Reclamações, sempre que desejado.

Sempre que haja lugar a uma reclamação e caso o seu autor não o faça por escrito no Livro de Reclamações existente, esta deverá seguir os seguintes trâmites:

- a) Deverá pedir-se aos intervenientes envolvidos, que descrevam a situação que despoletou a reclamação, em folha própria de "Registo Ocorrências";
- b) Este registo de ocorrência deverá ser do conhecimento imediato do Diretor Técnico da valência que o encaminhará para a Direção do Centro Social, para em conjunto, aferirem oportunamente as causas e circunstâncias da mesma, podendo no decorrer deste processo, haver a necessidade de se ouvirem as partes envolvidas para que se apurem as devidas responsabilidades;
- c) Concluída a respetiva averiguação, caberá à Direção definir quais os procedimentos e/ou medidas a aplicar, devendo dar conhecimento das mesmas às partes envolvidas

CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.º 24- Alterações ao Regulamento

Quaisquer alterações ao presente regulamento, devem ser remetidas ao conhecimento da Segurança Social, utentes e seus representantes, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Art.º 25 - Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Social de Paços de Brandão, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Art.º 26 - Disposições Complementares


A Direção reserva-se o direito de encerrar esta resposta social, em situações que ponham em causa o seu normal funcionamento designadamente, todas as situações que possam por em perigo a segurança e a saúde pública dos seus utilizadores.

Art.º 27 - Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado pela Direção no dia 28 de março de 2024, com efeitos a partir de 1 de maio de 2024.

A Direção,

A Direção Técnica,


 ANA PAÇOS DE OLIVEIRA
 Lígia André Sousa
 Ana Paços de Oliveira

ANEXO I – PREÇÁRIO

A comparticipação da mensalidade do utente é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, por serviços prestados de 2ª. a 6ª.feira e que será no mínimo de 40% e no máximo de 70%, conforme o quadro seguinte:

De 2ª. a 6ª.feira

2 SERVIÇOS	2 SERVIÇOS	3 SERVIÇOS	4 SERVIÇOS	SERVIÇOS ADICIONAIS
*ALIMENTAÇÃO OU *HIGIENE PESSOAL E (um dos serviços) *TRATAMENTO DE ROUPA *HIGIENE HABITACIONAL	*ALIMENTAÇÃO E *HIGIENE PESSOAL	*ALIMENTAÇÃO E *HIGIENE PESSOAL E (um dos serviços) *TRATAMENTO DE ROUPA *HIGIENE HABITACIONAL	*ALIMENTAÇÃO E *HIGIENE PESSOAL E *TRATAMENTO DE ROUPA E *HIGIENE HABITACIONAL	*HIGIENE PESSOAL ADICIONAL E/OU *ALIMENTAÇÃO APOIADA
40%	50%	55%	60%	+5% / +5%

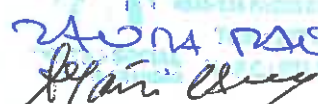
Entre os serviços prestados durante os dias uteis da semana, existe a possibilidade de simultaneamente alargar para os dias de fim de semana e feriados, os serviços abaixo mencionados e cuja comparticipação da mensalidade do utente é igualmente determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, por serviços prestados de 2ª.feira a domingo e feriados e que no total, não poderão exceder 75% do valor do rendimento, conforme o quadro seguinte:

De 2ª. feira a domingo e feriados

1 SERVIÇO	2 SERVIÇOS	2 SERVIÇOS	3 SERVIÇOS	SERVIÇOS ADICIONAIS
*ALIMENTAÇÃO OU *HIGIENE PESSOAL	*ALIMENTAÇÃO OU *HIGIENE PESSOAL E TRATAMENTO DE ROUPA	*ALIMENTAÇÃO E *HIGIENE PESSOAL	*ALIMENTAÇÃO E *HIGIENE PESSOAL E *TRATAMENTO DE ROUPA	*HIGIENE PESSOAL ADICIONAL E/OU *ALIMENTAÇÃO APOIADA
+10%	+15%	+20%	+25%	+5% / +5%

A Direção,

A Direção Técnica,


 Ana Pais de Oliveira


 Lige André Sousa


 Alice Silva Rodrigues