



Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Verride

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

Regulamento Interno

Índice

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Natureza do Centro Paroquial de Solidariedade Social de Verride -----	4
Artigo 2º - Definição -----	4
Artigo 3º - Objetivos do Regulamento interno da Resposta Social SAD-----	4
Artigo 4º - Legislação Aplicável -----	5
Artigo 5º - Âmbito de Aplicação -----	6
Artigo 6º - Âmbito Pessoal -----	6
Artigo 7º - Objetivos -----	6
Artigo 8º - Cuidados e Serviços Prestados-----	7
Artigo 9º - Instalações -----	8

CAPÍTULO II

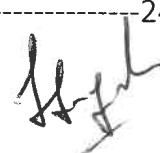
ADMISSÕES

Artigo 10º - Condições de Admissão -----	8
Artigo 11º - Candidatura -----	9
Artigo 12º - Lista de Espera -----	10
Artigo 13º - Critérios de Priorização -----	10
Artigo 14º - Gestão da Lista de Espera -----	11
Artigo 15º - Critérios de Retirada da Lista de Espera-----	11
Artigo 16º - Admissão -----	11
Artigo 17º - Acolhimento dos Novos Utentes-----	12
Artigo 18º - Contrato -----	13
Artigo 19º - Cessação Contrato -----	14
Artigo 20º - Revogação -----	14
Artigo 21º - Processo Individual do Utente -----	15
Artigo 22º - Gestão de Bens Financeiros do Cliente -----	16
Artigo 23º - Acordo com Cliente relativamente à Lista de Bens -----	17
Artigo 24º - Acordo com Cliente relativamente à Guarda da Chave Domicílio -----	17

CAPÍTULO III

FUNCIONAMENTO

Artigo 25º - Horário -----	18
Artigo 26º - Direção Técnica -----	18
Artigo 27º - Cálculo de Mensalidade -----	19
Artigo 28º - Tabela para os Serviços Prestados -----	20
Artigo 29º - Pagamento de Mensalidade -----	22
Artigo 30º - Modalidades de Pagamento -----	23
Artigo 31º - Serviços Incluídos na Comparticipação Familiar -----	23
Artigo 32º Cálculo de Comparticipação "PER CAPITA"-----	24
Artigo 33º Rendimento do Agregado Familiar -----	24



Artigo 34º - Agregado Familiar -----	26
Artigo 35º - Despesas Fixas Elegíveis do Agregado Familiar -----	27
Artigo 36º - Prova de Rendimentos -----	27
Artigo 37º - Sustentabilidade Financeira -----	28

CAPÍTULO IV

SERVIÇOS

Artigo 38º - Plano de Desenvolvimento Individual -----	28
Artigo 39º - Confeção, Transportes e/ou Distribuição de Refeições -----	28
Artigo 40º - Cuidados Higiene e Conforto -----	29
Artigo 41º - Assistência Clínica -----	29
Artigo 42º - Tratamento de Roupas Pessoais -----	30
Artigo 43º - Arrumação e Pequenas Limpezas no Domicílio -----	30
Artigo 44º - Aquisição de Géneros Alimentícios e outros Artigos de 1ª Necessidade ----	31
Artigo 45º - Apoio Psicossocial -----	31
Artigo 46º - Convívio de Animação -----	31
Artigo 47º - Participação dos Familiares -----	32
Artigo 48º - Passeios e Excursões -----	32
Artigo 49º - Utilização de Materiais ou Equipamentos / Ajudas Técnicas -----	33

CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

Artigo 50º - Direitos dos Clientes -----	33
Artigo 51º - Deveres dos Clientes -----	34
Artigo 52º - Resolução de Contrato -----	34

CAPÍTULO VI

INSTITUIÇÃO

Artigo 53º - Quadro Pessoal -----	35
Artigo 54º - Direitos da Instituição -----	35
Artigo 55º - Deveres da Instituição -----	35
Artigo 56º - Justa Causa de Suspensão ou Resolução do Contrato por parte do CPSSV --	36
Artigo 57º - Abusos de Direito, Negligência, Discriminação e Maus-Tratos -----	36
Artigo 58º - Livro de Reclamação -----	37

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 59º - Dúvidas e Omissões -----	37
Artigo 60º - Regulamento Interno -----	37
Artigo 61º - Produção de Efeitos e Atualização -----	37

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º

Natureza do Centro Paroquial de Solidariedade Social de Verride

1. O Centro Paroquial de Solidariedade Social da Freguesia de Verride, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com sede na União das Freguesias da Abrunheira, Verride e Vila Nova Barca, com estatutos registados na Direcção Geral da Acção Social no Livro nº 1 das Fundações de Solidariedade Social sob o nº 50/81 folha 55 verso e 56 desde 31/12/1981.
2. A sede do Centro Paroquial de Solidariedade Social sita na Rua da Igreja, nr 36, 3140-606 Verride, concelho de Montemor-o-Velho, distrito de Coimbra, os seguintes contactos:
 - a) Serviços Administrativos – telefone 239676387 / correio eletrónico: secretaria.cpverride@gmail.com
 - b) Direcção Técnica – telefone 239676387 / correio eletrónico: direcaotecnica.cpverride@gmail.com

Artigo 2º

Definição

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) é uma 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.

Artigo 3º

Objetivos do Regulamento interno da Resposta Social de SAD

O Presente Regulamento Interno tem como objetivos:



- a) Promover a dignidade e o respeito pelos direitos dos residentes e demais interessados;
- b) Enunciar os direitos e os deveres dos utentes e familiares regulamentando o funcionamento da Instituição;
- c) Promover e enquadrar a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

Artigo 4º

Legislação Aplicável

A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, rege-se pelo estipulado na seguinte legislação e/ou Regulamentos oficiais:

- a) Portaria n.º 38/2013, 30 de janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
- b) Decreto-lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
- c) Decreto-Lei no 64/2007 de 14 de março, alterado pelo Decreto-Lei n.º 126-A de 31 de dezembro - define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- d) Portaria n.º 218-D/2019 de 15 de julho - Procede à segunda alteração à Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da Cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social ou legalmente equiparadas, para o desenvolvimento;
- e) Protocolo ou Compromisso de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede CNAAPAC;
- g) Contrato coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na redação consolidada atualmente em vigor – Livro de Reclamação;
- i) Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho – Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados;



- j) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto – Lei de Proteção de dados pessoais;
- k) Decreto-Lei 120/2015 de 30 de junho, na redação consolidada atualmente em vigor – Estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social solidário.

Artigo 5º

Âmbito de Aplicação

A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Paroquial de Solidariedade Social de Verride dispõe de acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade Social de Coimbra em 21 de dezembro de 1988.

Artigo 6º

Objetivos

Os objetivos da resposta social de SAD transcritos neste Regulamento Interno são:

- 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;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo este objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Artigo 7º

Cuidados e Serviços Prestados

1 - Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.



2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também, sempre que necessário o apoio aos sábados, domingos e feriados.

3 - O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
- c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
- d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
- f) Serviço de teleassistência.

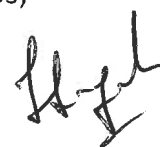
4 - O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
- b) Apoio psicossocial;
- c) Transporte a consultas;
- d) Cuidados de imagem;
- e) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- f) Realização de atividades ocupacionais.
- g) Deslocações extras ao domicílio para verificação da situação de normalidade.

5 - Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b), e f) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

São considerados Serviços Extra

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal (mais do que uma vez por dia);
- b) Extensão dos serviços previstos no contrato aos fins de semana e feriados;
- c) Transporte a consultas;



4- O Serviço de Apoio Domiciliário do Centro Paroquial de Verride não presta outros serviços que não estejam mencionados nos pontos anteriores.

Artigo 8º

Instalações

1. O SAD do Centro Paroquial de Solidariedade Social de Verride tem a sua sede na Rua da Igreja nº 36, na freguesia de Verride, e dispõe das seguintes áreas funcionais:

- a) Receção e serviços administrativos;
- b) Direção Técnica/Serviço Social;
- c) Cozinha;
- d) Lavandaria / engomadoria;
- e) Instalações para o pessoal.

2. O tratamento de roupa é efetuado na lavandaria da instituição.

CAPÍTULO II

ADMISSÃO

Artigo 9º

Condições de Admissão

São condições de admissão do utente no SAD:

- a) Manifestar vontade de ser admitido;
- b) Ser, preferencialmente, residente na área geográfica de influência da Instituição;
- c) Ter idade igual ou superior a 65 anos e que careçam deste tipo específico de resposta social;
- d) Ter idade inferior a 65 anos desde que a sua situação económica, social, saúde física e/ou mental, assim o justifique;
- e) Existir vaga na resposta social de SAD.

Artigo 10º

Candidatura



1 - Para efeitos de admissão, o interessado, por si ou por pessoa que dele cuide e se responsabilize pelo cumprimento das suas obrigações perante o CPSSV, designado Representante, deverá candidatar-se através do preenchimento inicial de uma ficha de inscrição, que constitui parte integrante do Processo Individual do Utente, devendo, posteriormente, fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- a. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do interessado e do representante;
- b. Número de Identificação Fiscal do interessado e do representante;
- c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do interessado e do representante;
- d. Cartão de Cliente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o interessado pertença;
- e. Boletim de vacinas atualizado;
- f. Relatório médico comprovativo da situação clínica do interessado, com respetiva medicação e posologia;
- g. Comprovativo dos rendimentos do interessado e, quando aplicável, do agregado familiar;
- h. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que determine a tutela/curatela.

2- O período de candidatura decorre durante os dias úteis da semana:

- a. O horário de atendimento para a candidatura decorre nos dias úteis das 09.30 as 13.00 horas e das 14.00 as 17.30 horas;
- b. É preenchida uma ficha de inscrição para o processo em questão, sob orientação da Diretora Técnica.
- c. Os documentos obrigatórios referidos nos números anteriores deverão ser entregues na secretaria do CPSSV, que encaminhará ao técnico responsável;

3 - Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos referidos, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de apresentação dos elementos em falta.

4. Em situação de incapacidade do utente, e manifestando a sua vontade em serem



apoiados, o pedido deverá ser formulado por familiar que assuma a responsabilidade pela contratação do serviço ao interessado.

Artigo 11º

Lista de Espera

1. Os candidatos a utentes que satisfaçam as condições de admissibilidade, mas para os quais não exista vaga, são inscritos em lista de espera, caso o candidato assim o aceite;
2. A lista de espera é atualizada anualmente, ou sempre que se considere adequado;
3. Esta lista de espera tem em conta os critérios no Artigo 13º.
4. A gestão da lista de espera é gerida autonomamente segundo os critérios de priorização.
5. Sempre que necessário, poderão ser realizados contatos com os candidatos, no sentido de obter mais esclarecimentos sobre os dados facultados na ficha de inscrição, para uma melhor apreciação da candidatura.
6. Quando surge uma vaga, é contactado o interessado para entrevista caracterizado como prioritário. Se este não estiver interessado, será contactado o interessado que tenha a pontuação imediatamente a seguir, na lista de espera.
7. A lista de candidatos prevê uma atualização anual, assim apresentam-se como critérios de retirada da lista de candidatos:
 - a) Falta de interesse por parte do candidato;
 - b) Desistência por ingresso noutra instituição;
 - c) Falecimento.

Artigo 12º

Crítérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos interessados:



- a. Idoso desfavorecido económica e socialmente (30%);
 - b. Residir na área geográfica de influência do CPSSV (25%)
 - c. Candidato em situação de isolamento total ou parcial (18%);
 - d. Frequentar outra resposta social da instituição (12%);
 - e. Candidato em situação de risco, nomeadamente, desajustamento social ou familiar, luto recente, solidão e/ou insegurança (10%);
 - f. Ter familiares a frequentar uma resposta social da instituição (5%);
2. Em caso de empate a antiguidade de inscrição contará enquanto fator de desempate.
3. É sempre realizada uma entrevista ao candidato ou ao seu representante, no ato de inscrição, sendo que esta informação será fulcral para a definir a prioridade da inscrição.

Artigo 13º

Admissão

- 1 - Recebida a candidatura, é analisada pelo(a) Diretor(a) Técnico(a);
- 2 - Havendo vaga, a admissão poderá ser feita imediatamente após o técnico responsável realizar uma visita domiciliária e elaborar a proposta de admissão devendo, a mesma, ser entregue a Direção do CPSSV para análise e consequente deliberação;
- 3 - Compete à Direção da instituição a decisão de admissão, das propostas apresentadas;
- 4 - A decisão deverá ser dada ao interessado no prazo máximo de 10 dias úteis;
- 5- No ato de admissão será celebrado um contrato, entre o interessado, e / ou o seu representante e a Direção do CPSSV, onde constarão os serviços a ser prestados ao Utente, que será assinado pelas três partes;

Artigo 14º

Acolhimento dos Novos Utentes

- O acolhimento dos novos Utentes será efetuado pela equipa técnica afeta a



resposta social de SAD e envolve os seguintes procedimentos:

- a. Gerir, adequar e monitorizar os serviços prestados ao Utente;
- b. Esclarecimentos em caso de necessidade e avaliação das reações do Utente;
- c. Motivação da(s) pessoa(s) próxima(s) do Utente para a importância da sua participação nas atividades desenvolvidas pela Instituição.
- d. Esclarecimento ao Utente e/ou representante sobre as regras de funcionamento da resposta social, assim como dos respetivos direitos e deveres que a prestação do serviço envolve;
- e. Observação e aprofundamento de aspetos específicos que a entrevista de avaliação diagnóstica suscite, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
- f. Após 30 dias da admissão será elaborado, conjuntamente com o Utente e seu representante (se aplicável), um relatório sobre o processo de integração e/ou adaptação do Utente, que será posteriormente arquivado no seu processo;

Se durante este período, o Utente não se adaptar e persistindo a inadaptação será dada a possibilidade ao Utente de rescindir o contrato.

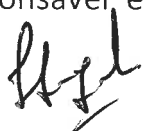
- g. Após a integração do cliente na resposta social, será elaborado pela Equipa Técnica, um Plano Individual de Cuidados;

Artigo 15º

Contrato

1 – Antes do início da prestação do serviço SAD ou, o mais tardar durante o período de adaptação e acolhimento do Utente, deverá ser celebrado em duplicado por escrito contrato de prestação de serviços com o Utente e/ou familiar/pessoa significativa, quando exista, donde constem os direitos e obrigações das partes, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, a partir da data de admissão do Utente.

2 - Do contrato é entregue um exemplar ao Utente e/ou familiar/responsável e



arquivado outro no respetivo processo individual;

3 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes;

4 - A suspensão e/ou rescisão do contrato, pode ter origem em várias situações:

- a) Não adaptação do Utente;
- b) Insatisfação das necessidades do Utente ou da sua família;
- c) Mudança de residência de familiares próximos;
- d) Mudança de resposta social;
- e) Incumprimento das cláusulas contratuais;
- f) Outras.

4 - Deverá ser anexo ao contrato de prestação de serviços, cópia do presente Regulamento Interno. Para o efeito consignado no número anterior, os Utentes, seus familiares ou responsáveis, após leitura e explicação oral do seu conteúdo, devem assinar documento comprovativo da celebração do contrato.

5 - As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os Utentes, seus familiares ou responsáveis, devem manifestar integral adesão.

Artigo 16º

Cessação Contrato

1 - A cessação do contrato pode ocorrer por:

- a. Caducidade;
- b. Revogação por acordo;
- c. Resolução por iniciativa de qualquer das partes

2 - O contrato caduca, nomeadamente:

- a. Verificando-se a impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de desenvolver a atividade dos equipamentos e serviços envolvidos na resposta social



em referência;

- b. Sempre que o Utente se ausente de SAD por período superior a trinta dias, seja qual for o motivo determinante da ausência, salvo acordo em contrário;
- c. Com a morte do Utente.

Artigo 17º

Revogação

- 1 - Podem as partes revogar o contrato quando nisso expressamente acordem.
- 2 – O acordo de revogação deve revestir a forma escrita e prever a data a partir da qual produz efeitos, bem como regulamentar os direitos e obrigações das partes decorrentes da cessação.

Artigo 18º

Processo Individual do Idoso

É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente que será desdobrado em três tipos de processos, designadamente, processo individual administrativo; processo individual social e processo individual clínico, do qual constam:

1. No processo Individual Administrativo 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;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;

2. No processo Individual Social 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;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio 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) Cópias dos documentos pessoais do Utente e do seu Representante;

3. No processo Individual Clínico deves constar:

Este processo clínico encontra-se na residência do utente e, salvo acordo em contrário, a sua actualização é da responsabilidade do familiar responsável, embora com o acompanhamento da Direcção Técnica do CPSSV.

- a) Identificação e contacto do utente;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;

Artigo 19º

Gestão dos Bens Financeiros do Cliente

1 - O CPPSSV não se responsabiliza pelo extravio de bens pessoais transportáveis e de objetos de valor (dinheiro ouro, relógios, etc.) salvo se os colocarem à guarda da Direcção ou da Equipa Técnica, que ficará fiel depositária dos mesmos, contraentrega de documento respetivo;

2 - Em caso de falecimento ou saída do Utente os seus bens e valores que foram dados à guarda da Instituição poderão ser levantados pelos seus herdeiros legítimos no prazo de um ano, findo esse período os bens e valores reverterão para o CPSSV.



Artigo 20º

Acordo com Cliente relativamente à Lista de Bens Pessoais

1. Relativamente aos bens/valores dos Utentes de SAD:

O Utente poderá solicitar à Direção ou à Equipa Técnica a guarda de bens pessoais, sendo elaborado em duplicado um documento onde constam os valores entregues, a data, a pessoa que os rececionou e será assinado por ambas as partes, sendo um dos documentos entregue ao Utente e ficando outro na posse CPSSV.

a) O Utente e/ou família/pessoa significativa/representante, no caso do Utente se encontrar incapacitado, interditado, ou seja, maior acompanhado, ao celebrar o contrato deverá acordar com o CPSSV a lista de bens/valores;

b) O Utente e/ou família/pessoa significativa/representante deverão informar a instituição de todos os bens e valores entregues posteriormente à admissão de forma a atualizar a lista de pertences. Caso o mesmo não se verifique a instituição não se responsabiliza pelo(s) mesmo(s);

2. O levantamento dos bens e valores, à guarda da instituição, apenas poderão ser levantados com autorização do Utente e/ou família/pessoa significativa /representante relativamente aos produtos a utilizar na prestação de serviço de SAD:

a) Todos os bens/produtos que o Utente pretenda utilizar deverão estar identificados na lista de produtos do Utente.

Artigo 21º

Acordo com o Cliente Relativamente à Guarda da Chave do Domicílio

1. No ato de celebração de contrato de prestação de serviços em SAD, o Utente e/ou família/pessoa significativa/representante deverão assegurar a entrega de uma cópia da chave do domicílio à Direção Técnica de SAD e assinar um acordo relativamente à sua guarda.

2. Deverá constar do acordo:

a) Responsável pela guarda da chave do domicílio do Utente;



b) Níveis de acesso à chave;

c) Tempo de vigência da guarda da chave.

3. A gestão dos níveis de acesso à chave do domicílio e guarda da mesma será da responsabilidade do SAD do CPSSV

4. No caso de perda da chave do domicílio o SAD do CPSSV ficará responsável por averiguar o sucedido e corrigir a ocorrência tendo em conta o acordado com o Utente.

5. Na cessação do serviço o SAD do CPSSV, deverá proceder à entrega da chave ao Utente e/ou família/pessoa significativa/representante, no prazo máximo de 8 dias úteis, devendo para o efeito assinar uma declaração de receção da chave do domicílio por cessação da relação contratual.

CAPITULO III

FUNCIONAMENTO

Artigo 22º

Horário

1. O SAD funciona das 09:00 as 18:00 horas todos os dias da semana, incluindo feriados.

2. O horário de funcionamento dos serviços administrativos é de 2ª. a 6ª. feira, das 09.30 as 13.00 horas e das 14.00 as 17:30 horas.

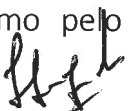
3. O horário de atendimento do(a) Diretor(a) Técnico(a) está afixado em local próprio e poderá, consoante a situação, ser exigida marcação prévia.

Artigo 23º

Direção Técnica

1. Nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de janeiro o nome do técnico responsável pela Direção Técnica está afixado em espaço visível no CPSSV.

a) A(O) Diretor(a) Técnico(a) será responsável pelo funcionamento dos serviços, pela supervisão de todo o pessoal, pela programação de atividades, assim como pelo



cumprimento das normas do presente regulamento.

- b) Ao diretor técnico compete dirigir o SAD assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.
- c) O(A) Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, por um dos elementos do quadro pessoal, a designar pela Direção, sob proposta do O(A) Diretor(a) Técnico(a) .

2. Compete, em especial ao(à) Diretor(a) Técnico(a) de SAD:

- a) Promover reuniões técnicas com o pessoal;
- b) Promover reuniões com os Utentes, nomeadamente para a preparação das atividades a desenvolver;
- c) Sensibilizar o pessoal face às problemáticas;
- e) Planificar e coordenar as atividades sociais, culturais e ocupacionais;
- f) Dirigir o funcionamento do serviço dentro das regras definidas pela Direção da instituição, coordenando e supervisionando as atividades do restante pessoal;
- g) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos Utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas.
- h) Cumprir e fazer cumprir os Regulamentos Internos e código de ética do CPSSV.

Artigo 24º

Comparticipação Familiar

1. A Participação Familiar devida pelo usufruto dos serviços prestados pela resposta social de SAD é determinada de acordo com o identificado no anexo à Portaria 218 – D/2019, aplicando-se as respetivas percentagens sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar, conforme serviços contratados, como valor mínimo;



2. Aplica-se a tabela seguinte, de acordo com os serviços contratados:

Tabela para Serviços Prestados - SAD

Serviço	Tipo	% (base de Cálculo)
Fornecimento de refeições, respeitando as dietas com prescrição médica	Peq. Almoço	5%
	Almoço	35%
	Lanche	5%
	Jantar	5%
	Extensão Fim de Semana (acresce)	8%
Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados	1 X semana	15%
Cuidados de higiene e conforto pessoal	1 X dia	5%
	2 X dia	10%
	Extensão Fim de Semana (acresce)	8%
Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;		5%
Outros Serviços	Visitas extra ao utente, Verificação Tensão Arterial e Glicémia	10%
Animação e socialização	Animação (instalações do Centro de Dia), Aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços.	0%

3. Independentemente do valor resultante da aplicação das percentagens da tabela anterior, o valor mínimo da comparticipação familiar será de 40% sobre o rendimento per capita – RC, e no máximo de 75% deste rendimento, conforme Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro.
4. Quando o utente tiver uma idade inferior a 65 anos e sofra de uma incapacidade igual ou superior a 60%, devidamente comprovada por atestado Multiusos, o valor da sua comparticipação familiar pode beneficiar de um desconto proposto pela Directora Técnica e após aprovação pela Direcção do CPSSV.



5. A atualização do valor da comparticipação familiar ocorre no mês de fevereiro de cada ano civil ou sempre que ocorram alterações da situação que determinou o valor da comparticipação familiar, nomeadamente rendimentos e agregado familiar ou se alterem os serviços prestados;
6. Na situação do Utente ter comparticipações familiares em atraso, será elaborado um relatório pela equipa técnica, onde deverão ser mencionados os motivos da dívida e a possibilidade ou não do Utente a pagar. Esse relatório deverá ser analisado em reunião de Direção onde se decidirá pela manutenção ou suspensão dos serviços prestados. Neste último caso, o Utente será substituído por outro que se encontre em lista de espera;
7. O não pagamento das comparticipações familiares confere o direito à Direção de suspender os serviços ao Utente ou proceder à sua exclusão da instituição, mediante aviso em carta registada com aviso de receção, ocorrendo a suspensão ou exclusão 30 dias após a receção deste aviso.

Artigo 25º

Pagamento da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar não contempla as seguintes despesas com o utente: medicamentos, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, acompanhamento pessoal a consultas/exames, material descartável, material específico de enfermagem, serviço de ambulância e transporte a consultas médicas, cabeleireiro, pedicure/manicura, produtos de beleza específicos, cafetaria, passeios/entradas culturais, entre outras de igual natureza.
2. O pagamento da comparticipação familiar bem como os consumos ou despesas realizadas e naquela não incorporados é efetuado entre os dias 1 e 10 do mês seguinte ao qual diz respeito, contra recibo, nos serviços administrativos do CPSSV;
3. O pagamento da comparticipação para além do prazo estabelecido, confere à instituição o direito de debitar juros legais sobre as importâncias em dívida, acrescidos de cinco pontos percentuais, desde o termo daquele prazo até ao efetivo



integral pagamento;

4. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência nesta resposta social por mais do que um elemento do agregado familiar;

5. Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados;

6. Quando a admissão se efetuar a partir do dia 15 de determinado mês, o Utente pagará 50% do montante mensal calculado.

Artigo 26º

Modalidades de Pagamento

1. A comparticipação familiar poderá ser paga na secretaria/serviços administrativos do CPSSV por multibanco ou em numerário.

2. A comparticipação familiar poderá ainda ser paga por transferência ou depósito bancário, devendo estar identificada com o nome do Utente e o mês a que diz respeito, para o IBAN indicado na respetiva fatura.

Artigo 27º

Cálculo do Rendimento "PER CAPITA"

O cálculo do rendimento "per capita" do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte formula:

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

Sendo:

RC = Rendimento "per capita" mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) dividido por 12 meses;

D = Despesas fixas elegíveis

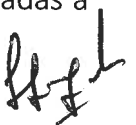


N = Número de elementos do agregado familiar

Artigo 28º

Rendimento do Agregado Familiar

1. O valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por todos os seus elementos.
2. Para efeitos da determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente rendimentos empresariais profissionais;
 - c) De pensões;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 11.3.4 e 11.3.5);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida)
3. Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado e considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
4. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c), no ponto 2, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
5. Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à



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

6. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante;

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

8. Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 52.º do Código do IRS, designadamente, os juros dos depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

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

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

Artigo 29º



Agregado Familiar

1. Entende-se por agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, união de facto ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, designadamente:

1.1 Cônjuge ou pessoa unida de facto;

1.2 Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral;

1.3 Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;

1.4 Adotados;

1.5 Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;

1.6 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;

2. Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

2.1 Tenham entre si um vínculo contratual de locação imobiliária;

2.2 Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

3. Considera-se que a situação de economia comum se mantém 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 que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário.

4. Sempre que haja alteração na composição ou na situação económica do agregado familiar, esta deve ser comunicada no prazo de 20 dias, a contar da data de alteração.

Artigo 30º

Despesas Fixas Elegíveis do Agregado Familiar

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 transportes, 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.

Artigo 31º

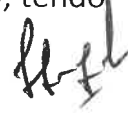
Prova de Rendimentos

1. A prova dos rendimentos declarados é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado, até ao último dia de Janeiro de cada ano.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
3. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação máxima, ou seja, o valor de referência para esta resposta social, afixado em local próprio, nas instalações do CPSSV.
4. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

Artigo 32º

Sustentabilidade Financeira

1. O custo de financiamento da resposta social de SAD é suportado, de forma interdependente e equitativa, pelos Utentes e suas famílias, pela própria Instituição e pelo Estado.
2. Aos Utentes e suas famílias cumpre suportar os encargos do Utente em SAD, tendo



em conta as respetivas possibilidades e a necessidade de incrementar desejáveis mecanismos de solidariedade entre os agregados familiares com mais e com menos recursos.

3. O CPSSV cumpre mobilizar para o SAD os recursos próprios disponíveis e aqueles que lhe advenham por virtude da celebração de acordos de cooperação com o Estado ou outras entidades públicas, sociais e privadas, de forma a alcançar a indispensável sustentabilidade financeira do equipamento.

CAPITULO IV

SERVIÇOS

Artigo 33º

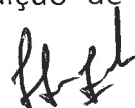
Plano Individual de Cuidados

Para cada residente é elaborado, pela equipa técnica, um Plano Individual de Cuidados (PIC), que engloba diferentes domínios de intervenção.

Artigo 34º

Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica

1. O SAD oferece aos seus Utentes uma alimentação saudável, equilibrada e adequada.
2. São servidas as refeições contratualizadas entre as quatro refeições diárias: pequeno-almoço, almoço, lanche e jantar, ainda que entregues numa só oportunidade.
3. As ementas semanais e os horários das refeições estão afixados em local visível na sede da resposta social de SAD e apresentadas aos Utentes semanalmente.
4. Os Utentes que necessitem de dieta devem apresentar uma declaração médica em que seja referido o tipo de alimentos e as quantidades que pode ingerir.
5. Quando os Utente necessitem de dieta alimentar prescrita pelo médico, a mesma será de cumprimento obrigatório.
6. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de



refeições.

Artigo 35º

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O SAD, através de toda a sua equipa, disponibiliza os necessários cuidados de higiene e conforto pessoal e higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados aos seus Utentes, conforme descrito no Artigo 8º.
2. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente.
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado um serviço extra.
4. Os cuidados de higiene e conforto estão descritos no Plano Individual de Cuidados do Utente.
5. Sem prejuízo do disposto no número anterior e na medida das capacidades dos Utentes, será especialmente incentivada a autossatisfação das necessidades e a ajuda mútua no âmbito dos cuidados de higiene e conforto, de forma a promover a independência e autonomia individuais e a afirmação pessoal.
6. O custo dos produtos de higiene e de conforto pessoal, designadamente fraldas e especialidades farmacêuticas é suportado pelos Utentes ou pelas respetivas famílias.

Artigo 36º

Cuidados de saúde

1. O Utente deverá continuar a usufruir da assistência médica prestada pelos serviços médicos de que habitualmente usufrui (médico de família).
2. Sempre que o utente seja encaminhado pelo pessoal de SAD, em situação de urgência, aos serviços de saúde, o CPSSV advertirá de imediato o familiar responsável, para que este tão rapidamente quanto possível, o acompanhe e tome conta da situação.



3. O pessoal ao serviço do CPSSV não administra qualquer tipo de medicação sem prescrição médica.

Artigo 37º

Tratamento de Roupas de Uso Pessoal

1. No que respeita ao tratamento de roupas, são consideradas neste serviço as de uso pessoal diário, da cama e casa de banho, exclusivas do Utente.
2. No que concerne as roupas pessoais, as mesmas devem estar devidamente marcadas, permitindo a respetiva identificação.
- 3.. O SAD não se responsabiliza por roupas que não contenham indicações de lavagem.
- 4.. A lavagem e o tratamento da roupa pessoal dos Utentes, em caso de contratualização do serviço, é realizada pelos serviços de lavandaria da instituição.
- 5.. O tratamento de roupa será conforme o descrito no contrato de prestação de serviços.

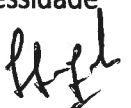
Artigo 38º

Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do Utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas 1 vez por semana e/ou consoante a necessidade do Utente e o contrato de serviço celebrado.
3. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene habitacional por semana, sendo considerado um serviço extra.
4. O custo dos produtos de higienização da habitação, designadamente detergentes para lavabos, chão, desinfetantes ou outros deverão ser suportados pelos Utente ou pelas respetivas famílias.

Artigo 39º

Procedimentos para a Aquisição de Géneros Alimentícios e outros Artigos de Primeira Necessidade



1. A aquisição dos artigos de primeira necessidade será feita a pedido do Utente e, se possível, em articulação com o familiar e/ou responsável.
2. Estas aquisições são pagas diretamente pelo Utente, com o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.

Artigo 40º

Apoio Psicossocial

1. O Utente poderá ter acesso a acompanhamento e aconselhamento psicossocial com vista a diminuir os sentimentos de solidão e abandono, por um lado, e promover o seu bem-estar psicológico e social, por outro;
2. O apoio psicossocial é prestado por técnicos habilitados da Instituição.
3. O requerimento de apoio psicossocial pode ser realizado de forma direta, ou seja, através do pedido pelo próprio Utente, ou indireta, por meio da rede familiar e social, ou ainda por indicação do pessoal em funções SAD.
4. Deverá ficar planeado no Plano Individual de Cuidados do Utente o apoio psicossocial.

Artigo 41º

Animação e Socialização

1. O SAD, por si ou em cooperação com quaisquer instituições, públicas, sociais ou privadas, procurará proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra de rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar físico, psicológico e social dos seus Utentes, desenvolvendo iniciativas propiciadoras do convívio e atividades de animação e de ocupação dos tempos livres.
2. O utente poderá ter acesso a atividades de animação socioeducativa e cultural promovidas na sede da instituição.
3. As atividades de animação têm como objetivos:
 - Combater a inatividade;
 - Aumentar a autoestima;
 - Promover novas competências



- Estimular a socialização;
- Estimular a concentração;
- Encorajar o movimento e o exercício;
- Estimular a memória e a orientação.

Artigo 42º

Participação dos Familiares

1. Os familiares/responsáveis do Utente poderão:
 - a) Participar nas atividades programadas pela Instituição, contribuindo assim para manter uma ligação mais próxima entre a Instituição, Utentes e familiares;
 - b) Consultar o Plano de Atividades da Resposta Social e dar sugestões, podendo as mesmas serem incluídas no quotidiano dos Utentes.
2. A Animadora Socioeducativa será a responsável pelo enquadramento das sugestões apresentadas.

Artigo 43º

Passeios, visitas e outras actividades

1. Os Utentes no âmbito de atividades dinamizadas pelo CPSSV serão sempre acompanhados por técnicos e colaboradores, bem como serão disponibilizados os meios de transporte necessários.
2. Os Utentes e/ou familiares terão conhecimento atempadamente dos mesmos, de forma a manifestar a sua vontade, ou não, em participar.
3. Na mesma altura serão informados acerca do custo da actividade.
4. Nas atividades promovidas pelo CPSSV no exterior, esta entidade é responsável pelas refeições.

Artigo 44º

Utilização de Materiais ou Equipamentos / Ajudas Técnicas

1. Sempre que seja necessário para a melhoria das condições de vida do Utente, este



deverá adquirir materiais/equipamentos necessários ao seu bem-estar conforme indicações dos técnicos responsáveis do CPSSV.

2. Sempre que seja necessário para a melhoria das condições de vida do Utente e este não tenha capacidade económico-financeira e haja disponibilidade de cedência de colchões especiais ou ajudas técnicas, tais como, cadeira de rodas, andarilhos, bengalas, ou outros materiais, estes serão concedidos gratuitamente.

2. A instituição não estipulará o tempo de utilização, mantendo-se o material e/ou equipamento em posse do Utente até que este necessite.

3. O Utente deverá zelar pela boa conservação do material e/ou equipamento cedido e devolvê-lo nas devidas condições.

CAPITULO V

Direitos e Deveres dos Utentes

Artigo 45º

Direitos dos Utentes

1. Aos Utentes da resposta social de SAD do CPSSV é assegurado um tratamento urbano e com integral respeito pela honra e dignidade pessoais, bem como pela reserva da intimidade privada, particularmente no que se refere à confidencialidade no tratamento dos dados pessoais constantes do processo individual.

2. São direitos dos Utentes:

- a) Ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
- b) Receber os serviços solicitados e celebrados em contrato com o CPSSV de forma a colmatar as suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais com o objetivo de manter ou melhorar a sua autonomia e qualidade de vida;
- c) Ser respeitado nas suas convicções políticas e religiosas;
- d) Exigir qualidade nos serviços prestados;
- e) Permanecer num ambiente equilibrado e harmonioso;
- f) Permanecer num espaço limpo e acolhedor;

g) Participar nas atividades promovidas pelo SAD, de acordo com os seus interesses e possibilidades.

h) Apresentar reclamações aos responsáveis.

3. Igualdade de tratamento independentemente da religião, nacionalidade, sexo, condição social;

4. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste regulamento;

5. Ter acesso ao livro de reclamações.

Artigo 46º

Deveres dos Clientes

1. Aos Utentes é devido:

a. Cumprir as regras estabelecidas pelo Regulamento Interno do SAD;

b. Respeitar as colaboradoras da Instituição;

c. Utilizar uma linguagem correta e adequada;

d. Respeitar as regras básicas de uma boa convivência;

e. Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido;

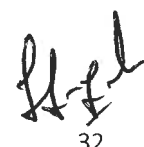
f. Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, na vida diária do SAD, numa linha de solidariedade e de manutenção de uma vida ativa;

Artigo 47º

Resolução de Contrato

1. Independentemente de justa causa de resolução por grave ou reiterado incumprimento contratual da instituição, por sua iniciativa e a todo o momento, pode por termo ao contrato por mera declaração dirigida a Direção do CPSSV, com antecedência mínima de 30 dias.

2. O não cumprimento do prazo implica o pagamento por completo da mensalidade do mês seguinte.



CAPITULO VI

Instituição

Artigo 48º

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta organização encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 49º

Direitos da Instituição

1. São direitos da entidade gestora do estabelecimento e colaboradores:
 - a. Ser ressarcida pelos serviços prestados;
 - b. Ser tratado com respeito e dignidade;
 - c. Rescindir unilateralmente o contrato de prestação de serviços, em caso de incumprimento das normas deste Regulamento.
2. A Instituição reserva o direito de, em situações excecionais tomar as medidas necessárias que garantam a segurança do Utente, salvaguardando sempre o respeito pelos seus direitos e dignidade

Artigo 50º

Deveres da Instituição

1. São deveres da entidade gestora do estabelecimento:
 - a. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do Utente, fomentado na sua participação na vida da Instituição;
 - b. Proporcionar o acompanhamento adequado às necessidades do Utente;
 - c. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD.

Artigo 51º



Justa Causa de Suspensão ou Resolução do Contrato por parte do CPSSV

1. O CPSSV reserva-se o direito de suspender ou resolver o contrato sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição.
2. A suspensão ou resolução do contrato, por iniciativa do CPSSV, deve atender ao prazo mínimo de 15 dias seguidos.

Artigo 52º

Abusos de Direito, Negligência, Discriminação e Maus-Tratos

1. Não são permitidas situações de negligencia, abusos de direito, maus-tratos e discriminação por parte de Utentes da instituição, seus familiares, funcionários ou outros colaboradores da instituição.
2. Serão realizadas periodicamente ações de avaliação interna de forma a analisar o comportamento dos colaboradores e o funcionamento do sistema de gestão de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligencia, abuso de direitos, maus-tratos e discriminação dos Utentes.
3. Aquando se suspeite da sua ocorrência será aberto um processo de averiguação, para agir de forma imediata, este procedimento será mediado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) e pela Advogada da Instituição para avaliar a situação, em que serão auscultadas ambas as partes, caso se comprove pela sua ocorrência, dependendo da situação, serão efetuados dois tipos de procedimento:
 - a. Realização de sessões com ambas as partes para informar, formar e apoiar de forma a superar a situação;
 - b. Serão acionados os meios legais, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do Utente.
4. O disposto no número anterior contempla ainda situações em que o bom-nome da instituição, dos serviços que presta ou dos seus colaboradores seja posto em causa de

forma publica, sem que se comprovem os factos.

Artigo 53º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado ou utilizado o respetivo livro de reclamações eletrónico.

CAPITULO VII

Disposições Finais

Artigo 54º

Dúvidas e Omissões

As dúvidas e omissões deste Regulamento Interno serão resolvidas por maioria em reunião de Direção. Em caso de eventuais omissões, as mesmas serão supridas pela instituição tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 55º

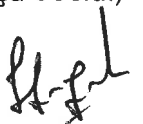
Regulamento Interno

Encontra-se exposto nas instalações da Sede do CPSSV, juntamente com os regulamentos internos referentes a cada resposta social, e ainda na página de internet do CPSSV www.centroparoquialdeverride.pt no separador “Documentos”, podendo ser consultados sempre que seja necessário.

Artigo 56º

Produção de Efeitos e Atualização

1. O presente Regulamento Interno entrará em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação em reunião de Direção, produzindo os seus efeitos nos prazos referidos nos números subsequentes.
2. Estas alterações ao Regulamento foram comunicadas ao Instituto da Segurança Social,



IP/Centro Distrital de Coimbra.

3. Aprovado por unanimidade em Reunião de Direção do dia 10/04/2025 (Acta nº155):

¶ A Direção

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'H. F. d.' or similar, written in a cursive style.