



*Centro Social Paroquial da Sé*  
*"Servir com Amor e Dignidade"*

## REGULAMENTO INTERNO

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### NORMA I

#### Âmbito de Aplicação

O Centro Social Paroquial da Sé é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com Estatutos aprovados a 23/10/2015 pelo Sr. Bispo D. Manuel Rocha Felício, conforme Dec.Lei nº172-A/2014 de 14 de Novembro, e que se regula pelas seguintes normas:

### NORMA II

#### Legislação Aplicável

O Centro Social Paroquial da Sé rege-se pelo estipulado na legislação aplicável a todas as Instituições Particulares de Solidariedade Social que possuam a valência de Serviço de Apoio Domiciliário, através da Portaria nº196-A/2015 de 1 de Julho, bem como da Legislação Canónica.

### NORMA III

#### Objectivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

- 1-Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- 2-Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição.

### NORMA IV

#### Serviços Prestados e Actividades Desenvolvidas

1-Os objectivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- 1.1-Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e seus familiares;
- 1.2-Garantir a prestação de cuidados de ordem física e apoio social aos utentes, de modo a contribuir para o equilíbrio e bem-estar de todo o agregado;
- 1.3-Apoiar os utentes e familiares na satisfação das necessidades básicas e actividades da vida diária;
- 1.4-Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações sociais;
- 1.5-Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
- 1.6-Contribuir para retardar e/ou evitar a institucionalização;
- 1.7-Prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia dos utentes.

2-Os objectivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário são:

- 2.1-Prestação de cuidados de higiene e conforto;

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Aprovado por: \_\_\_\_\_

- 2.2-Arrumação e pequenas limpezas no domicílio;
- 2.3-Ajuda na confecção das refeições;
- 2.4-Distribuição de refeições ao domicílio;
- 2.5-Tratamento de roupas.

3-O Serviço de Apoio Domiciliário pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:

- 3.1-Acompanhamento ao exterior;
- 3.2-Aquisição de bens e serviços;
- 3.3-Acompanhamento em situações lúdico-recreativas;
- 3.4-Promoção de passeios e convívios;
- 3.5-Cuidados de enfermagem.

## CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

### NORMA V Candidatura

Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se preenchendo uma ficha de identificação que integrará o seu processo individual.

Deve também apresentar as informações constantes nos seguintes documentos:

- 1-Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do utente e do seu representante legal, quando aplicável;
- 2-Cartão de Contribuinte do utente;
- 3-Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente;
- 4-Cartão de Utente dos Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema a que o utente pertença;
- 5-Relatório médico, comprovativo da situação clínica actual do utente;
- 6-Comprovativo dos rendimentos do utente e respectivo agregado familiar (ordenados, pensões; prestações sociais, bolsas, rendimentos prediais e de capitais ou outras fontes);
- 7-Comprovativo de despesas fixas mensais com saúde, transportes e renda de casa (ou prestação mensal devida por empréstimo).

Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respectivos documentos probatórios, devendo todavia ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

### NORMA VI Condições de Admissão

São critérios para selecção dos utentes:

- 1-Idade igual ou superior a 65 anos;
- 2-Residência na freguesia de Guarda;
- 3- Fracos recursos económicos;
- 4-Ausência ou impossibilidade da família assegurar o apoio necessário;
- 5-Não se bastar a si próprio para satisfação das necessidades diárias ou ter necessidades de cuidados especiais;
- 6-Encaminhamento da Rede Social de suporte;
- 7-Outros, a considerar pela Direcção da Instituição.

## **NORMA VII**

### **Admissão**

Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Direcção Técnica. Sempre que a Directora Técnica considere necessário, a candidatura será submetida à decisão da Direcção da Instituição.

É competente para decidir a Direcção Técnica e será dado conhecimento da decisão ao utente no prazo de oito dias.

A admissão será formalizada através da assinatura de um contrato, entre o utente (ou seu representante) e a Instituição.

Terá que haver aceitação, por parte do utente, sua família, e/ou representante dos princípios, valores e normas regulamentares da Instituição.

A prestação é calculada, em função do número de horas e tipo de serviços prestados, com base na fórmula referida na Norma XIII deste Regulamento.

## **NORMA VIII**

### **Processo Individual do Utente**

A Instituição organizará o processo individual do utente, no qual deverá constar:

- 1.-Identificação do utente e do seu representante legal, quando aplicável;
- 2.-Dados familiares relevantes;
- 3.-Morada, telefone e nome de familiar ou outra pessoa a contactar em caso de emergência;
- 4.-Ficha de inscrição preenchida;
- 5.-Análise sócio-familiar e de suporte do utente;
- 6.-Contrato de prestação de serviços assinado;
- 7.-Identificação do médico assistente e principais problemas de saúde;
- 8.-Outras informações relevantes.

## **NORMA IX**

### **Lista de Espera**

Caso a Instituição não possa proceder à admissão imediata, deverá comunicá-lo ao utente e se houver lista de espera, qual a posição que nela ocupa.

## CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### NORMA X

#### Instalações

O SAD encontra-se sediado nas instalações da Casa Paroquial que é um edifício que foi recentemente remodelado. Localiza-se na zona histórica da cidade, na rua D. Dinis nº34 e as suas instalações são compostas por um gabinete de atendimento, uma sala de espera, uma sala de reuniões e um salão polivalente.

Como o serviço é prestado nos domicílios, não existe área reservada para prestação dos serviços.

### NORMA XI

#### Horário de Funcionamento

O Centro Social Paroquial da Sé está aberto, de Segunda a Sexta-feira das 08,00h às 12,30h e das 14,00h às 17,30h, sendo o período de atendimento aos utentes das 11,30h às 12,30h e das 15,00h às 17,00h.

O período de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é das 8,00h às 18,00h, de segunda a sexta-feira.

O Serviço de Entrega de Refeições funciona todos os dias do ano excepto nos dias do passeio de Verão, Páscoa, festa de Natal, dia de Natal e de Ano Novo, entre as 11,30h e as 14,00h.

Os Cuidados de Enfermagem funcionam em horário flexível, consoante necessidade dos utentes e marcação prévia.

### NORMA XII

#### Pagamento das Mensalidades/Comparticipações

O utente deverá pagar a mensalidade/comparticipação do mês findo, até ao dia 08 de cada mês, directamente na Instituição, por transferência bancária ou entregá-la à Ajudante de Acção Directa, que a fará chegar à Equipa Técnica.

Há lugar a uma redução de 50% na participação mensal quando o período de ausência do utente exceda 30 dias seguidos.

## NORMA XIII

### Comparticipações/Mensalidades

Considera-se comparticipação o valor pago pela utilização dos serviços sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.

$$\text{Rendimento per Capita (RC)} = \frac{\text{Rendimento mensal do agregado familiar} - \text{Despesas mensais fixas}}{\text{Número de elementos do agregado familiar}}$$

O valor máximo pago pela totalidade dos serviços não pode exceder 75% do rendimento *per capita* do agregado familiar

VALOR POR SERVIÇO	31h a 40h	45% RPC
	de 21h a 30h	30% RPC
	de 11h a 20h	25% RPC
	até 10h	10% RPC

ALIMENTAÇÃO	Reforço	18,00 €
	mais de 551,00€	150,00 €
	de 451,00€ até 550,00€	125,00 €
	de 301,00€ até 450,00€	105,00 €
	de 246,00€ até 300,00€	85,00 €
	até 245,00€	65,00 €

Relativamente aos rendimentos do agregado familiar, consideram-se para o cálculo do rendimento *per capita*:

- 1-Rendimentos do trabalho dependente e independente;
- 2-Pensões e prestações sociais;
- 3-Bolsas de estudo e formação;
- 4-Rendimentos prediais, de capitais e de outras fontes de rendimentos.

O valor do rendimento mensal do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Aprovado por: \_\_\_\_\_

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o mesmo efeito:

- 1-Taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- 2-Renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- 3-Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- 4-Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 5-Despesas com familiar em ERPI
- 6-Despesas mensais de água, luz e gás

As participações do SAD são devidas num total de 12 mensalidades, sendo que a sua revisão será efectuada anualmente e as alterações serão comunicadas aos interessados com uma antecedência de 30 dias.

#### **NORMA XIV**

##### **Passeios/deslocações e Festas/convívios**

Os passeios/deslocações e festas/convívios a realizar pela Instituição são exclusivamente para os utentes inscritos. Estes são preparados com antecedência e os utentes avisados, para que todos os interessados em participar se possam inscrever atempadamente.

#### **NORMA XV**

##### **Quadro de Pessoal**

O Quadro de Pessoal do Centro Social Paroquial da Sé encontra-se afixado na Secretaria, em local bem visível e acessível a todos os interessados.

Este Quadro contém a indicação do número de recursos humanos (Direcção Técnica, Equipa Técnica e Pessoal Auxiliar), formação e conteúdo funcional, de acordo com a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA XVI**

##### **Direcção Técnica**

A Direcção Técnica desta Instituição compete a um Técnico Superior da área social, nos termos da legislação em vigor.

A sua identificação encontra-se afixada na Secretaria, de forma visível e acessível a todos os interessados.

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Aprovado por: \_\_\_\_\_

## **CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES**

### **NORMA XVII**

#### **Direitos dos Utentes**

São direitos dos utentes:

- 1-Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- 2-Respeito pela sua maneira de ser e estar;
- 3-Qualidade nos serviços prestados;
- 4-Respeito pela sua intimidade e privacidade;
- 5-Ver respeitadas as suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- 6-Apresentar reclamações/sugestões à Directora Técnica ou a qualquer outro responsável pelo SAD.

### **NORMA XVIII**

#### **Deveres dos Utentes**

São deveres dos utentes:

- 1-Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades;
- 2-Não exigir a prestação de serviços para além dos previamente definidos;
- 3-Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato estabelecido;
- 4-Cumprir o regulamento do SAD;
- 5-Avisar a Instituição de qualquer alteração no serviço prestado e/ou no seu agregado familiar.

### **NORMA XIX**

#### **Direitos do Centro Social Paroquial da Sé**

São direitos do Centro Paroquial da Sé, enquanto entidade gestora do Serviço de Apoio Domiciliário:

- 1-Verificar e assegurar que todos os dirigentes e funcionários sejam tratados com respeito e dignidade;
- 2-Receber, atempadamente, a mensalidade acordada;
- 3-Ver respeitado o seu património;
- 4-Proceder à averiguação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no momento da sua admissão.

## NORMA XX

### Deveres do Centro Social Paroquial da Sé

São deveres do Centro Social Paroquial da Sé, enquanto entidade gestora do Serviço de Apoio Domiciliário:

- 1-Garantir a qualidade do serviço prestado de forma a ver assegurado o conforto e o bem-estar do utente;
- 2-Proporcionar o acompanhamento adequado a cada situação, dentro do que foi definido no contrato;
- 3-Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do SAD;
- 4-O Centro Social deve proporcionar o acesso, por parte do pessoal técnico e auxiliar, à frequência de acções de formação que sejam promovidas por entidades competentes, com vista ao aperfeiçoamento do serviço prestado.

## NORMA XXI

### Direitos e Deveres do Pessoal afecto ao SAD

Sem prejuízo do estabelecido no respectivo instrumento de regulamentação colectiva do trabalho, as unidades de Pessoal Técnico, Ajudantes de Acção Directa e outros, deverão observar os seguintes requisitos, de forma a assegurar o normal funcionamento e a qualidade dos serviços prestados:

- 1-Possuir formação necessária e adequada às funções que desempenha dentro da Instituição;
- 2-Ter conhecimentos que garantam uma intervenção adequada em situações específicas, nomeadamente envelhecimento e dependência;
- 3-Dispôr de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permitam adoptar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades dos utentes;
- 4-Ter capacidade de prestar as informações necessárias para avaliar a adequação do plano de cuidados estabelecido para cada utente,
- 5-Ter elevado sentido de responsabilidade e capacidade de auto-avaliação.

Ao Pessoal Técnico cabe, nomeadamente:

- 1-Garantir a qualidade dos serviços prestados, através da avaliação inicial da situação, acompanhamento e avaliações periódicas, adequando, sempre que necessário, o plano de cuidados estabelecido;
- 2-Dirigir o funcionamento do SAD coordenando e supervisionando as actividades do restante pessoal;
- 3-Promover reuniões de trabalho com o pessoal, dispensando especial atenção às dificuldades manifestadas pelas Ajudantes de Acção Directa;
- 4-Participar nas reuniões da Direcção, quando forem tratados assuntos relativos ao SAD;

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Aprovado por: \_\_\_\_\_

- 5-Propor a contratação de pessoal, sempre que se justifique;
- 6-Propor à Direcção a aquisição de equipamento necessário;
- 7-Colaborar na definição de critérios justos e objectivos para avaliação periódica da prestação de serviços do pessoal, com vista à sua promoção;
- 8-Zelar pela aplicação efectiva do Regulamento Interno;
- 9-Elaborar o horário de trabalho dos colaboradores;
- 10-Elaborar o mapa de férias do pessoal;
- 11-Elaborar o Plano Anual de Actividades.

Às Ajudantes de Acção Directa cabe, nomeadamente:

- 1-Prestar os cuidados de higiene e conforto necessários a cada utente;
- 2-Apoiar na confecção de refeições e no tratamento de roupas no domicílio;
- 3-Ministrar, quando necessário, a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- 4-Realizar, no exterior, os serviços solicitados pelos utentes;
- 5-Acompanhar os utentes nas deslocações e actividades de animação;
- 6-Desempenhar outras tarefas atribuídas pela Direcção Técnica, com o devido enquadramento;
- 7-Acompanhar eventuais alterações que se verifiquem na situação global de cada utente que possam afectar o seu bem-estar, de forma a permitir a revisão e adequação do plano de cuidados estabelecido.

## NORMA XXII

### Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o utente, ou seu representante legal, e o Centro Social Paroquial da Sé deverá ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de Serviço de Apoio Domiciliário, revisto anualmente e/ou sempre que haja alterações significativas na vida do utente.

## NORMA XXIII

### Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Utente

A prestação de cuidados por parte do Serviço de Apoio Domiciliário pode ser interrompida por vontade do utente nas seguintes situações:

- 1-Inadequação dos serviços disponíveis face às necessidades do utente;
- 2-Insatisfação do utente;
- 3-Mudança de residência;
- 4-Melhoria das condições físicas e/ou autonomia do utente;
- 5-Aumento/ criação de apoio familiar de retaguarda.

Elaborado por: \_\_\_\_\_

Aprovado por: \_\_\_\_\_

## NORMA XXIV

### **Cessação da Prestação de Serviços por Iniciativa da Instituição**

Considera-se legítima a cessação de prestação de serviços por iniciativa do Centro Paroquial da Sé quando os factos que a origem sejam inimputáveis ao prestador dos cuidados, nomeadamente:

- 1-Falta de cumprimento do Regulamento Interno do SAD, por parte do utente;
- 2-Mudança de residência do utente;
- 3-Caducidade do acordo estabelecido com a Segurança Social;
- 4-Inadequação dos serviços disponíveis relativamente à situação do utente.

## NORMA XXV

### **Livro de Reclamações e Livro de Ocorrências**

Nos termos da legislação vigente, o Centro Social Paroquial da Sé possui Livro de Reclamações on-line e físico, que poderá ser solicitado junto da Direcção Técnica sempre que desejado.

É também detentor de Livro de Ocorrências, onde deverão ser registadas todas as situações relevantes relacionadas com o funcionamento do SAD.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXVI**

##### **Alterações ao Regulamento**

Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis do Serviço de Apoio Domiciliário deverão informar os utentes, ou seus representantes legais, de quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno, com a antecedência de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social SAD - Centro Regional de Segurança Social da Guarda.

#### **NORMA XXVII**

##### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas no presente Regulamento Interno, as mesmas serão supridas pela Direcção do Centro Social Paroquial da Sé, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria em falta.

#### **NORMA XXVIII**

##### **Disposições Complementares**

Todas as questões que surjam no decurso da prestação de serviços ao utente, pela Instituição, serão resolvidas de acordo com:

- 1-Legislação aplicável às Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- 2-Regulamento Interno do SAD;
- 3-Parecer da Direcção Técnica e/ou da Direcção da Instituição.

#### **NORMA XXIX**

##### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento Interno entrará em vigor em 1 de Junho de 2022.