



CENTRO SOCIAL

NOSSA SENHORA

DAS NEVES *Malpica do Ejo*

*Regulamento Interno da Resposta Social*

*Serviço de Apoio Domiciliário*

my  
Gais  
hwa

## CAPITULO I

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Enquadramento e âmbito de aplicação / objetivos

##### Artigo 1º

##### **Âmbito e Denominação**

1 – A Associação Centro Social de Nossa Senhora das Neves - Malpica do Tejo, Instituição Particular de Solidariedade Social, com inscrição nº65/89, a folhas 81 do Livro 4 das Associações de Solidariedade Social desde 06/03/1989, sediada na Rua de São Bento, em Malpica do Tejo.

2 – A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário 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 não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

##### Artigo 2º

##### **Legislação e Documentação técnica aplicável**

Esta Instituição / resposta social prestadora de serviços, rege-se, para além dos estatutos próprios, com base no estipulado nos seguintes:

1 – Acordo de Cooperação celebrado ao abrigo do disposto no artº. 4º, nº 2 do estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;

2 – Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, aprovado pelo Decreto-Lei 119/83, de 25 de Fevereiro, revisto pelo Decreto-Lei 172-A/2014, 14 de Novembro;

3 – Decreto-Lei 64/2007 de 14 de Março, e alterações pelo Decreto-Lei 33/2014 de 4 de Março;

4 – Portaria nº196-A/2015 de 1 de Julho;

5 – Orientações Técnicas constantes no Manual de Gestão da Qualidade para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, publicado pelo Instituto de Solidariedade e Segurança Social, IP.;

6 – Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro

7 – Legislação complementar publicada e / ou a publicar;

### Artigo 3º

#### Objetivos do Regulamento

São objetivos do presente regulamento Interno:

- 1 – A definição das regras de utilização e funcionamento da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, assim como assegurar a sua divulgação e cumprimento;
- 2 – A definição dos requisitos e condições para o processo de candidatura, admissão e acompanhamento dos clientes;
- 3 – A promoção do respeito pelos clientes e demais interessados;
- 4 – A definição do âmbito e organização da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário.

### Artigo 4º

#### Objetivos da Resposta Social

Os objetivos da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário consistem em:

- 1 – Assegurar a satisfação das necessidades básicas dos clientes;
- 2 – Promover a continuidade ou o restabelecimento das relações familiares e de vizinhança;
- 3 – Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização;
- 4 – Desenvolver atividades de animação sociocultural, de modo a desenvolver capacidades que aumentem a auto-estima e retardem o processo de envelhecimento;
- 5 – Fomentar as relações interpessoais ao nível dos idosos e destes com outros grupos etários, com vista a evitar o isolamento;

### Artigo 5º

#### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Centro Social de Nossa Senhora das Neves assegura a prestação dos seguintes serviços na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário:

- Alimentação (pequeno almoço, almoço, lanche e jantar, tendo em conta as necessidades de cada utente e mediante dieta com indicação médica);
- Cuidados de higiene e imagem (banho diário ou semanal, de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes, arranjo das unhas, hidratação da pele; os serviços de estética, cabeleireiro, tratamento de pés e mãos é prestado por profissionais, quando solicitado pelos clientes, estando o pagamento ao encargo

dos mesmos);

- Tratamento de roupas;
- Acompanhamento ao nível da saúde (assistência medicamentosa, medição da Tensão Arterial e Glicémia; ajudas técnicas; acompanhamento a consultas e/ou serviço de urgência, quando solicitado pelo cliente ou pessoa significativa/responsável);
- Apoio na aquisição de bens e serviços de acordo com as necessidades dos clientes (aquisição de medicamentos, aquisição de géneros alimentícios, pagamento de serviços (eletricidade, telefone), receber a pensão);
- Pedido/levantamento de credenciais / receituário; marcação e acompanhamento de consultas, sempre que não existam condições de o cliente ou família / representante legal assegurarem o serviço nas instalações da Extensão de Saúde de Malpica do Tejo;
- Apoio Psicossocial;
- Atividades lúdicas e recreativas;

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

#### Artigo 6º

##### Condições de admissão

A admissão é feita pela Direção, com base em proposta feita pela Direção Técnica.

São condições de admissão nesta resposta social:

- 1 – Não ser portador de doença que possa constituir uma ameaça ao funcionamento normal da Instituição, ou cujo estado de evolução exija meios de assistência aos quais esta não consiga dar resposta;
- 2 – Preferencialmente, ser residente ou natural da Freguesia de Malpica do Tejo;
- 3 – Manifestar vontade em ser admitido, a exprimir pelo cliente ou em caso de incapacidade, pela pessoa significativa / responsável;

#### Artigo 7º

##### Candidatura

1. No momento da candidatura, o candidato deverá preencher o impresso de

candidatura fornecido pelos serviços administrativos, que posteriormente fará parte integrante do processo individual do cliente.

Deve ainda anexar ao impresso as cópias dos seguintes documentos:

1.1- Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do próprio e da pessoa significativa/responsável, quando aplicável;

1.2 – Cartão de Identificação Fiscal do próprio e da pessoa significativa/responsável, quando aplicável;

1.3 – Cartão de Beneficiário da Segurança Social, do próprio e da pessoa significativa/responsável, quando aplicável;

1.4 – Cartão de utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas de saúde;

1.5 – Boletim de vacinas e declaração médica comprovativa da situação de saúde e resumo do processo clínico;

1.6 – Declaração do rendimento mensal e declaração fiscal de rendimentos do indivíduo ou do agregado familiar, se aplicável;

2 – O período de candidatura decorre ao longo de todo o ano, dentro do seguinte horário:

2.1 – Segunda a sexta-feira das 09:00h às 13:00 e das 14:00h às 17:30h;

3 – Quanto ao local de entrega do impresso de candidatura, bem como das cópias da documentação mencionada no nº1 do presente artigo, será sempre nos serviços administrativos do Centro Social Nossa Senhora das Neves – Malpica do Tejo;

4 – Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e documentos, contudo, logo que possível devem ser recolhidos para construção do Processo Individual do cliente;

## **Artigo 8º**

### **Critérios de Admissão**

Os critérios a ter em conta relativamente à prioridade na seleção para a admissão dos clientes nesta resposta social são os seguintes:

1. Comprovada situação de carência sócio-económica;
2. Situação precária de cuidados de saúde, falta de recursos relacionais com risco de isolamento social;
3. Situação de perigo e/ou negligência;
4. Comprovada ausência ou impossibilidade de apoio por parte da

- familia/outros, em assegurar os cuidados básicos de bem-estar;
5. Desajustamento e/ou conflito familiar grave;
  6. Grau de dependência;

### **Artigo 9º**

#### **Admissão**

1 – A análise da candidatura, depois de entregue nos serviços administrativos do CSNSN, é da responsabilidade do (a) Diretor (a) Técnico (a) da Instituição. Em casos que se justifique uma análise e ponderação mais pormenorizada, cabe apenas à Direção, a decisão de admissão ou não admissão, após emitido o parecer da Direção Técnica.

2 – Depois do parecer da Direção e com toda a documentação necessária reunida, tem o (a) Diretor (a) Técnico (a) 15 dias úteis, para avisar o candidato / pessoa significativa, acerca do resultado da decisão, via chamada telefónica. Caso seja excluído por não preencher os requisitos, será esclarecido da razão de incumprimento dos critérios de admissão. Se for selecionado, o (a) Diretor (a) Técnico (a) marcará uma entrevista de avaliação diagnóstica, no sentido de dar continuidade ao processo e estabelecer um contrato de prestação de serviços;

3 – Em situações de grande urgência, a admissão será sempre de carácter provisório, com parecer e autorização da Direção e do(a) Diretor(a) Técnico(a), tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

### **Artigo 10º**

#### **Seguro de Acidentes Pessoais**

O CSNSN assegura, ao nível de acidentes pessoais, todos os colaboradores. Quanto aos clientes, apenas em situações de acidente de viação estão cobertos pelo seguro de ocupantes.

### **Artigo 11º**

#### **Acolhimento de novos Clientes**

O acolhimento de novos clientes é da responsabilidade do(a) Diretor(a) Técnico(a), que em colaboração com o cliente e com o Representante Legal e/ou Familiar, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação de cada situação, procederá à elaboração de um plano de acolhimento com os cuidados individualizados.

Contudo, há que ter em conta outros aspectos integrantes do processo de

acolhimento, tais como:

- 1 – Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados ao cliente e reajustar caso seja necessário;
- 2 – Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do cliente;
- 3 – Evidenciar a importância da participação das pessoas próximas do cliente nas atividades desenvolvidas;
- 4 – Desenvolver, observar e aprofundar alguns aspetos da Entrevista e Avaliação Diagnóstica;
- 5 – Posteriormente será elaborado um relatório final acerca do processo de adaptação e integração do cliente, que constituirá parte integrante do seu processo individual.
- 6 – Caso durante este período o cliente não se adaptar, será realizada uma revisão do programa de acolhimento em que, identificados os indicadores que estiveram na base da inadaptação, dará lugar a uma tentativa de superação dos mesmos e se necessário, o reestabelecimento de novos objetivos de intervenção;

## Artigo 12º

### Processo Individual do Cliente

São constituintes do processo individual do cliente os seguintes elementos:

- 1 – Impresso de Candidatura do cliente;
- 2 – Documentos de identificação e comprovativos dos seus rendimentos, nomeadamente, IRS;
- 3 – Contrato de Prestação de Serviços;
- 4 – Identificação e contacto das pessoas significativas e/ou representante legal / responsável, em caso de emergência;
- 5 – Identificação do médico de família e das especialidades caso se aplique, assim como informação clínica relevante (alergias, medicação, dieta, entre outros);
- 6 – Instrumentos de avaliação diagnóstica;
- 7 – Resultado do programa de acolhimento;
- 8 – Plano Individual;
- 9 – Registo de prestação de serviços, participação em atividades, entre outros;
- 10 – Registo de reclamações;

11 – Registo de cessação contratual, com indicação da data e motivo da mesma;

### **Artigo 13º**

#### **Lista de Espera**

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga disponível, passam automaticamente a integrar a lista de espera da resposta social, sendo no momento da candidatura comunicado este procedimento e a respetiva posição ocupada na lista, ao interessado ou à pessoa significativa/responsável.

2. A lista de espera é atualizada semestralmente, sendo efetuados contactos telefónicos aos inscritos, no sentido de informar sobre o posicionamento do idoso na lista, assim como perceber se continua a manifestar interesse em integrar a lista de espera.

3. A definição da priorização acerca do posicionamento em lista de espera processa-se atendendo aos seguintes critérios:

3.1 – Critérios de admissão;

3.2 – Data de inscrição;

3.3 – Existência de vaga;

4. Quanto à retirada de lista de espera, os critérios estabelecidos são:

4.1 – Anulação da inscrição por parte do inscrito/pessoa significativa;

4.2 – Inscrição anulada por não respeitar os requisitos/condições de frequência da resposta social;

4.3 – Recusa, por parte do inscrito, em caso de existência de vaga, para ingressar na resposta social;

4.4 – Mudança de residência;

### **Artigo 14º**

#### **Cálculo da participação familiar**

Com base no disposto pela Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho, será realizado o cálculo da mensalidade/comparticipação a suportar pelo cliente e/ou família.

1. A participação familiar / mensalidade será determinada segundo os princípios definidos pela Portaria nº 196-A/2015 de 1 de Julho, sendo uma prestação proporcional ao rendimento do agregado familiar.

Centro Social de Nossa Senhora das Neves – Malpica do Tejo  
Resposta Social SAD

2. A comparticipação máxima corresponde ao custo médio real do cliente na resposta social, tendo em conta as despesas verificadas no ano precedente com o funcionamento do serviço/equipamento. Estas despesas consistem nos gastos específicos do serviço/equipamento, bem como na participação que lhe seja imputável nas despesas comuns a outros serviços da instituição;
3. Considerando o *rendimento per capita* mensal do agregado familiar, a percentagem máxima a aplicar sobre o mesmo, para apuramento da comparticipação familiar devida pela utilização da resposta social, corresponde, de acordo com os serviços prestados, a 75%. Assim, a percentagem correspondente a cada serviço/frequência é a seguinte:

Serviço	Serviços / Frequência	Percentagem
SAD	Alimentação (almoço e jantar)	20%
	Higiene habitacional (uma vez por semana)	5%
	Higiene pessoal	5%
	Tratamento de roupas (uma vez por semana)	5%
	Alimentação (pequeno almoço)	10%
	Higiene pessoal diária / tratamento de roupa diário	15%
	Higiene habitacional (duas ou mais vezes por semana)	10%
	Outros serviços (administração de medicação diária ao pequeno almoço, entre outros a considerar mediante as necessidades)	5%
	<b>O total da percentagem não pode exceder os 75%</b>	

4. Quanto à atualização do valor das mensalidades, será realizado todos os anos, no mês de Janeiro, de acordo com o índice de inflação;
5. A falta de apresentação dos documentos destinados ao cálculo da mensalidade envolve a aplicação do valor máximo (custo médio real do cliente) até que se

Centro Social de Nossa Senhora das Neves – Malpica do Tejo  
Resposta Social Centro de Dia

verifique a entrega dos mesmos.

6. O cálculo do rendimento *Per Capita* do agregado familiar é feito com base na seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento *Per Capita Mensal*

RAF = Rendimento agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

7. As falsas declarações de rendimento por parte dos clientes implicam o pagamento do custo médio real do cliente na resposta social.
8. Em casos de admissão de clientes após o dia 15, será aplicado apenas 50% do valor da mensalidade estipulada.
9. Em situação de falecimento do cliente, a família não tem direito a qualquer reembolso.
10. Por despesas fixas entende-se:
- 9.1 – O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento íliquido, designadamente o imposto sobre o rendimento e taxa social única;
  - 9.2 – O valor da renda de casa/prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - 9.3 – Encargos médios mensais com transportes públicos;
  - 9.4 – Despesas com aquisição de medicação de uso continuado em caso de doença crónica;
11. O limite máximo das despesas mensais fixas a que se referem os números 9.2 e 9.4 do número anterior é equivalente à R.M.M.G.

### **Artigo 15º**

#### **Pagamento da comparticipação familiar**

1. O pagamento da mensalidade deverá ser realizado entre o dia 1 e o dia 8 de cada mês, com início na data da admissão do cliente, na secretaria da Instituição durante o horário de funcionamento, ou através de depósito ou transferência bancária para o NIB fornecido pelos serviços administrativos do Centro Social.

O pagamento só se considera efetuado após o recebimento do respetivo comprovativo.

2. Quando a admissão do cliente ocorrer até ao dia 15, não haverá qualquer redução ou desconto na mensalidade, contudo, as entradas que se verificarem entre o dia 15 e o fim do mês terão direito a uma redução de 25% na primeira prestação;
3. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda 15 dias não interpolados;
4. No dia da admissão, o cliente ou a pessoa significativa/representante legal ou responsável, deverá proceder ao pagamento da mensalidade;
5. Em caso de falecimento não haverá reembolso da mensalidade;
6. Em caso de mora no pagamento de duas mensalidades, a Instituição poderá suspender a permanência do cliente até que a situação seja devidamente analisada (económica e socialmente) e regularizada;
7. As despesas não contempladas na mensalidade são as seguintes: medicamentos, consultas de especialidade, exames complementares de diagnóstico, taxas moderadoras, descartáveis, ambulâncias e transporte a consultas médicas fora do concelho, telefonemas, cabeleireiro, pédicure/manicure, produtos de beleza específicos, cafetaria, passeios/entradas culturais e colónias de férias, entre outros.

### **Artigo 16º**

#### **Serviços Extra-mensalidade**

1. A Instituição disponibiliza o acesso aos seguintes serviços, os quais serão pagos diretamente aos prestadores:

- 1.1 Medicamentos;
- 1.2 Fraldas;
- 1.3 Consultas de especialidade/exames complementares de diagnóstico;
- 1.4 Cuidados de enfermagem de especialidade, fisioterapia, entre outros que necessitem de ser prestados por Técnicos externos à Instituição;
- 1.5 Serviços de estética, cabeleireira, barbeiro;
- 1.6 Descartáveis;
- 1.7 Ambulâncias;
- 1.8 Cafeteria;
- 1.9 Custos adicionais com passeios/entradas culturais e colónias de férias, entre outros.

#### **Artigo 17º**

##### **Serviços Extraordinários**

1. Quanto aos serviços extraordinários, são os mesmos cobrados de acordo com a seguinte tabela:

<b>Serviços</b>	<b>Preço</b>
Acompanhamento a consultas médicas, serviço de urgência/enfermagem, entre outros, fora da Freguesia de Malpica do Tejo depois do horário de serviço	5.00€ /hora por cliente
Deslocação para fora da Freguesia de Malpica do Tejo	0.50€/Km/cliente
Lavagem de edredons	7.50€
Lavagem de mantas e cobertores	5.00€
Levantar e deitar o cliente	10%

#### **Artigo 18º**

##### **Contrato de Prestação de Serviços**

1. O Contrato de prestação de serviços é celebrado por escrito com os clientes ou com o representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes.
2. É entregue um exemplar do contrato ao cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

#### **Artigo 19º**

##### **Cessaçãõ de relação contratual**

- 1 – A cessação de relação contratual ou desistência deverá ser comunicada e devidamente registada e assinada, pela forma de Contrato de Cessaçãõ de Prestaçãõ de Serviços, 15 dias antes do termo do mês, sob pena de pagamento da mensalidade do

mês seguinte.

### **CAPÍTULO III**

## **INTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **Artigo 20º**

##### **Instalações**

1. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário tem a sua sede nas instalações do CSNSN na Rua de São Bento, 6000-60 Malpica do Tejo, sendo composto por:
  - 1.1 – Um escritório;
  - 1.2 – Uma Sala de Reuniões;
  - 1.3 – Um gabinete da Direção Técnica;
  - 1.4 – Casas de banho de apoio;
  - 1.5 – Sete sanitários, sendo dois para clientes do sexo feminino, dois para clientes do sexo masculino, um para deficientes motores, e dois para uso dos funcionários e público;
  - 1.6 – Um gabinete para cuidados médicos e de enfermagem / medicação;
  - 1.7 – Um refeitório;
  - 1.8 – Uma sala de estar/convívio
  - 1.9 – Uma cozinha;
  - 1.10– Um armazém/dispensa do dia;
  - 1.11– Uma lavandaria;

#### **Artigo 21º**

##### **Horários de Funcionamento**

O Serviço de apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana, sem interrupções, das 08:30h até às 19:30h.

#### **Artigo 22º**

##### **Serviços**

1. É assegurada aos clientes uma alimentação adequada, tentando conciliar, na medida do possível, uma alimentação racional respeitando hábitos e gostos pessoais e cumprindo as prescrições médicas.
2. As ementas são afixadas semanalmente em local próprio e visível de fácil

- consulta pelos clientes, familiares/amigos.
3. As refeições são servidas nos seguintes horários:
    - 4.1 – Almoço – entre as 12:00h e as 13:00h
    - 4.3 – Jantar – entre as 18:00h e as 19:00h
  5. Sempre que o cliente usufrua de lavagem e tratamento de roupa, a mesma será identificada com um número que corresponderá ao cliente;
  6. Os clientes que usufruam de higiene habitacional, terão de respeitar as escalas de calendarização, salvo casos que por motivos de força maior justifiquem alteração;
  7. Quanto ao serviço de higiene pessoal, devem os clientes respeitar a calendarização definida para cada um, atendendo ao plano de cuidados;
  8. O Pequeno-almoço e Lanche será fornecido ao dia 23 de cada mês, sendo composto por quatro pacotes de bolacha maria ou água e sal, uma embalagem de manteiga de 250g, uma embalagem de marmelada de 250g, 500g de queijo meio-gordo em barra, um litro de leite meio-gordo de dois em dois dias, e um papo-seco diariamente;

### **Artigo 23º**

#### **Cuidados Básicos de Saúde**

1. Respetivamente aos cuidados básicos de saúde, quando o cliente necessitar de apoio e a família não puder de todo assegurar, o Serviço de Apoio Domiciliário disponibiliza o serviço, nomeadamente acompanhamento a consultas e exames médicos, desde que tenha pessoal e viaturas disponíveis, e mediante pagamento, conforme o estipulado no nº 1 do artigo 17º;
2. Realização de controlo de Tensão Arterial e Glicémia, sempre que haja indicação médica e seja necessário;
3. Os clientes devem frequentar a resposta social em boas condições de higiene;
4. Sempre que seja necessário e mediante indicação médica, os serviços do CSNSN podem organizar, administrar e supervisionar a medicação do cliente;
5. Sempre que haja alteração de medicação, deve o cliente ou família/representante legal, proceder à informação da Direção Técnica, apresentando preferencialmente, documento médico comprovativo;

#### **Artigo 24º**

##### **Passeios /Deslocações**

1. Sempre que a Instituição promova passeios ou atividades, o cliente será informado com antecedência, de modo a que possa decidir se pretende ou não participar;
2. Caso se verifiquem alterações psíquicas que impossibilitem o cliente de tomar decisões, será requerida aos familiares a autorização de participação;
3. Os horários estabelecidos para saída da Instituição devem ser rigorosamente cumpridos;
4. Durante os passeios ou atividades, os clientes não se devem afastar do grupo sem antes pedir autorização ao responsável;

#### **Artigo 25º**

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

1. O quadro de pessoal da Instituição encontra-se afixado em local visível e de fácil acesso a todos.

#### **Artigo 26º**

##### **Direção Técnica**

1. Ao Diretor(a) Técnico(a) cabe a responsabilidade de dirigir a resposta social da Instituição, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo, devendo para isso ter formação académica na área das Ciências Sociais e Humanas;
2. Em caso de ausência, deve ser substituído pela Encarregada de Serviços Gerais;
3. São funções do(a) Diretor(a) Técnico(a):
  - 3.1 - Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;
  - 3.2 – Garantir o estudo da situação do cliente e a elaboração, avaliação e execução do respetivo plano de cuidados;
  - 3.3 – Coordenar e supervisionar os recursos humanos afectos ao serviço;
  - 3.4 – Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;

- 3.5 – Estudar os processos de admissão e acompanhar as situações;
- 3.6 – Supervisionar as restantes atividades relativas ao funcionamento deste serviço.
- 3.7 – Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno.

### Artigo 27º

#### Funções do Restante Pessoal

1. As funções dos demais colaboradores ao serviço do Serviço de Apoio Domiciliário correspondem às respetivas categorias profissionais;
  - 1.1 – A Cozinheira está incumbida das seguintes funções: Preparar e confeccionar o Pequeno-almoço, Almoço, Lanche e Jantar; responsabiliza-se pela limpeza da cozinha e anexos com a colaboração da ajudante de cozinha; colaborar na elaboração de ementas;
  - 1.2 – À Ajudante de Cozinheira, cabe as funções de: apoiar a preparação e confeção das refeições; proceder à limpeza da cozinha e anexos; dar apoio ao serviço de refeitório; substituir as cozinheiras nas suas faltas e impedimentos.
  - 1.3 – As Ajudantes de Ação Direta desempenham as seguintes funções: prestar os cuidados de higiene e conforto; proceder ao acompanhamento das refeições; ministrar a medicação prescrita que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde e acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos utentes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
  - 1.4 – A Trabalhadora Auxiliar de Serviços Gerais procede à limpeza e arrumação das instalações; assegura o transporte de alimentos e outros artigos; desempenha funções de estafeta e efetua outras tarefas não específicas que se enquadrem no âmbito da sua categoria profissional e não excedam o nível de indiferenciação em que esta se integra;
  - 1.5 – À Encarregada de Serviços Gerais compete: coordenar e distribuir o pessoal de acordo com as necessidades dos serviços; verificar o desempenho das tarefas atribuídas; zelar pelo cumprimento das regras de segurança e higiene no trabalho; requisitar os produtos indispensáveis ao normal funcionamento dos serviços integrados no respectivo sector e verificar a

quantidade e qualidade dos artigos aí recebidos; informar superiormente das necessidades de aquisição, reparação ou substituição dos bens ou equipamentos essenciais ao bom funcionamento; propor as medidas que em cada momento as circunstâncias aconselhem, de modo a evitar encargos inúteis; colaborar na elaboração de ementas;

- 1.6 - A escriturária tem como funções redigir ofícios, cartas, notas informativas e outros documentos, dando-lhes o seguimento apropriado. Examina o correio recebido, separa-o, classifica-o e compila os dados que são necessários para preparar as respostas; elabora, ordena e prepara os documentos relativos à encomenda, facturação e regularização das compras e vendas; recebe pedidos de informação e transmite-os à pessoa ou serviço competente; põe em caixa os pagamentos de contas e entrega recibos; escreve em livro as receitas e despesas assim como outras operações contabilísticas; estabelece o extracto das operações efectuadas e de outros documentos para informação superior; atende os candidatos às vagas existentes e informa-os das condições de admissão e efectua registos do pessoal, preenche formulários oficiais relativos ao pessoal ou à empresa; ordena e arquiva notas de livrança, recibos, cartas, escreve à máquina e opera com máquinas de escritório.

#### **Artigo 28º**

##### **Vestuário e Identificação**

À exceção do pessoal técnico e administrativo, todos os colaboradores são obrigados a usar farda de acordo com a sua função.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**

##### **Artigo 29º**

##### **Direitos da Instituição**

São direitos da Instituição:

1. Ser tratada com respeito;
2. Ver cumprido o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e

dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;

3. Receber atempadamente a mensalidade acordada;
4. Ver respeitado o património da Instituição;
5. Obter os elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente e/ou representante no acto da admissão;
6. Advertir ou proceder à suspensão ou exclusão deste serviço o cliente que, de forma grave ou reiterada, viole as regras constantes do presente Regulamento e, nomeadamente, pratique agressão física ou verbal, fuga, furto, ou que, de forma grave, se alcoolize.

### **Artigo 30º** **Deveres da Instituição**

São deveres da Instituição:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços, bem como o conforto necessário ao bem estar do cliente;
2. Proporcionar acompanhamento adequado a cada cliente;
3. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
4. Proceder à admissão dos clientes, de acordo com os critérios definidos neste Regulamento;
5. Assegurar o normal funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
6. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de auscultação dos utilizadores;
7. Manter os ficheiros de pessoal e de clientes atualizados;
8. Manter atualizados os processos individuais dos clientes;
9. Garantir o sigilo dos dados constantes dos processos individuais dos clientes;
10. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;

11. Organizar com os clientes atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional que contribuam para um clima de relacionamento saudável e para a manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
12. Incentivar a participação dos familiares ou pessoa responsável, sempre que possível, no apoio ao cliente, desde que contribua para o bem estar e equilíbrio psico-afectivo.

### **Artigo 31º**

#### **Direitos dos Clientes**

São direitos dos clientes:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais;
2. Ser informado das normas e regulamentos vigentes na Instituição;
3. Ver respeitada a sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
4. Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e de bens pessoais;
5. Obter a satisfação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
6. Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
7. Ter acesso à ementa semanal;
8. Não ser suspenso ou excluído da Instituição sem, previamente, ser ouvido sobre tal matéria e exercer o direito de defesa.

### **Artigo 32º**

#### **Deveres dos Clientes**

São deveres dos clientes:

1. Tratar com respeito e dignidade os dirigentes da Instituição, colaboradores e os companheiros;
2. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento ou

- tratamento que lhe seja feita fora da Instituição, desde que não viole a sua intimidade e não envolva risco para a Instituição e para terceiros;
3. Colaborar com a equipa de cuidados, na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
  4. Não exigir do pessoal afeto à resposta social a prestação de serviços fora do âmbito das respetivas competências;
  5. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o estabelecido;
  6. Respeitar as regras constantes do presente Regulamento, não pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos ou o saudável relacionamento com terceiros e a imagem da Instituição;
  7. Todos os clientes que desrespeitem os dirigentes e colaboradores do CSNSN, ou que tenham comportamento que ponha em causa a tranquilidade e bom funcionamento do mesmo, fica sujeito a suspensão ou expulsão, obrigando-se o responsável pela sua admissão a diligenciar, de imediato, no sentido de o mesmo ser retirado dentro do prazo que lhe for estipulado pelos serviços;

### **Artigo 33º**

#### **Direitos dos Familiares / Responsáveis do Cliente**

São direitos dos Familiares / Responsáveis do cliente:

1. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
2. Envolver-se de forma ativa em atividades desenvolvidas pelo CSNSN, desde que para tal estejam reunidas as condições necessárias;
3. Ter acesso à ementa semanal;
4. Efetuar visitas ao seu familiar;
5. Apresentar reclamações sobre o serviço ao Diretor(a) Técnico(a)

### **Artigo 34º**

#### **Deveres dos Familiares / Responsáveis do Cliente**

São deveres dos familiares / responsáveis do cliente:

1. Tratar com respeito e dignidade os clientes, funcionários e Direção;
2. Proceder atempadamente ao pagamento das participações familiares em

- caso de incapacidade por parte do cliente;
3. Proceder à apresentação da declaração de IRS atualizada dentro do mês de Setembro do ano em que foi submetida, em caso de incapacidade por parte do cliente;
  4. Respeitar e fazer cumprir o Regulamento;
  5. Reclamar, verbalmente ou por escrito, sobre os serviços prestados.

### **Artigo 35º**

#### **Direitos dos Colaboradores**

Constituem-se direitos dos colaboradores, os seguintes:

1. Ter acesso a formação adequada;
2. Ser-lhes disponibilizado o material e equipamento necessário á prossecução do seu trabalho;
3. Serem tratados com respeito e dignidade por clientes e seus familiares, bem como pela Direção.
4. Receber o ser ordenado devidamente;

### **Artigo 36º**

#### **Deveres dos Colaboradores**

Constituem-se deveres dos colaboradores, os seguintes:

1. O rigoroso cumprimento das normas técnicas, funcionais e comportamentais instituídas;
2. Observar escrupulosamente as normas sobre saúde, higiene e segurança no trabalho;
3. Guardar lealdade à Instituição, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia, nem divulgando informações que violem a privacidade dos utentes da Instituição ou que afetem os interesses da mesma;
4. Velar pela conservação e boa utilização dos bens que lhe forem confiados, relacionados com o seu trabalho;
5. Proporcionar, na medida das suas possibilidades, o máximo bem-estar aos clientes da Instituição;
6. Contribuir para a preservação do bom-nome da Instituição, quer dentro, quer fora das suas instalações;

7. Dar imediato conhecimento ao superior hierárquico dos acidentes ou ocorrências anormais; que tenham surgido durante o trabalho.

#### **Artigo 37º**

##### **Gestão e Prevenção de Negligência, Abusos e Maus-Tratos**

Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores para com os clientes e vice-versa, serão analisados pela Direção Técnica e geridos de acordo com as orientações do Manual de Boas Práticas em vigor e Manual de Processos-Chave para Serviço de Apoio Domiciliário existente na Instituição.

#### **Artigo 38º**

##### **Reclamações / Sugestões**

O CSNSN tem, nos termos da legislação em vigor, Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos, sempre que desejado.

Em casos de reclamações não registadas no Livro de Reclamações, a Instituição dispõe um modelo próprio de Gestão das Reclamações.

As reclamações/sugestões são recebidas e devidamente tratadas, podendo advir de diversas proveniências: da ficha de reclamação, de sugestão, de telefone, de correio eletrónico, entre outros.

Todo o processo de análise das reclamações é desenvolvido como o máximo rigor.

#### **Artigo 39º**

##### **Guarda de Valores**

O CSNSN não se responsabiliza por danos ou furtos relativamente a objetos ou valores que se encontrem nas suas instalações.

### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 40º**

##### **Alterações ao Regulamento**

A Direção Técnica da Instituição deverá informar os clientes, ou seus Representantes, de quaisquer alterações ao presente Regulamento com a antecedência

mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor e, sendo caso disso, proceder à correspondente alteração do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo do direito à resolução do contrato por parte do cliente, alterações que deverão ser comunicadas ao Instituto da Segurança Social (Centro Distrital de Castelo Branco) para o acompanhamento técnico da resposta social.

#### Artigo 41º

##### Integração de Lacunas

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

#### Artigo 42º

##### Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia 21 do mês de Agosto de 2015.

Revisão Nº	Tipo de Revisão	Páginas	Data
0	Elaboração Inicial	Todas	2001
1	Revisão de Procedimentos	Todas	2015

Elaborado por:

Diretora Técnica

Aprovado em reunião de Direção no dia 21 de Agosto de 2015

*Fosil Naveit Barrera Gil*  
*Albino Afonso*  
*António Aguiar NTE Pyl L2*  
*Carlos Kamuel Cabral Siborro*