



**REGULAMENTO INTERNO**  
**RESPOSTA SOCIAL SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Aprovado pela Direção:

*Joaquim Ricardo*

## Índice

1. Capítulo - Apresentação .....	4
1.1. Artigo 1º - Âmbito .....	4
1.2. Artigo 2º - Missão.....	4
1.3. Artigo 3º - Visão.....	5
1.4. Artigo 4º - Valores.....	5
1.5. Artigo 5º- Caracterização da Resposta Social .....	6
1.6. Artigo 6º - Objetivos.....	6
1.7. Artigo 7º - Princípios de Atuação .....	6
2. Capítulo - Admissão.....	7
2.1. Artigo 8º- Condições de Admissão.....	7
2.2. Artigo 9º Processo de Admissão.....	7
2.3. artigo 10º -Admissão .....	8
3. Capítulo – Comparticipação Mensal .....	9
3.1. Artigo 11º Comparticipação .....	9
3.2. Artigo 12º Prova dos rendimentos e despesas do utente.....	11
3.3. Artigo 13º Comparticipação financeira de Utentes Abrangidos pelo Acordo de Cooperação ...	11
3.4. Artigo 14º- Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação .....	12
4. Capítulo – Condições gerais de funcionamento .....	13
4.1. Artigo 15º - Processo individual .....	13
4.2. Artigo 16º - Cuidados e Serviços.....	13
4.3. Artigo 17.º - Contrato de prestação de serviços.....	14
4.4. Artigo 18º - Bens Pessoais dos Utentes .....	15
4.5. Artigo 19º- Princípios gerais de funcionamento.....	15
4.6. Artigo 20º- Horários .....	16
4.7. Artigo 21º -Direitos e Deveres dos Utentes .....	16
4.8. Artigo 22º - Direitos e Deveres da Instituição .....	17

# Regulamento Interno SAD



4.9.	Artigo 23º - Direitos e Deveres do 3º Outorgante .....	18
5.	Capítulo -Disciplina e Sanções.....	19
5.1.	Artigo 24º - Sanções/Procedimentos.....	19
5.2.	Artigo 25º - Cessação da Prestação de Serviços.....	19
6.	Capítulo – Disposições Finais .....	21
6.1.	Artigo 28º Formação .....	21
6.2.	Artigo 29º- Qualidade.....	21
6.3.	Artigo 30º- Regulamento Geral da Proteção de Dados .....	21
6.4.	Artigo 31º- Legislação em vigor.....	22
6.5.	Artigo 32º - Omissões .....	22

## 1. CAPÍTULO - APRESENTAÇÃO

### 1.1. ARTIGO 1º - ÂMBITO

1 – O presente Regulamento contém as condições de organização, funcionamento e instalação que orientam a frequência na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) na Liga dos Amigo da Aldeia de Santo António, com sede em Aldeia de Santo António, concelho de Sabugal. É uma Instituição Particular de Solidariedade Social, Pessoa Coletiva N° 505048078, com os Estatutos aprovados e registados na Direção Geral da Ação Social, sob o n° 23/2001 a folhas 134 verso e 135, do livro n° 8 das Associações de Solidariedade Social em 2 de março de 2001.

### 1.2. ARTIGO 2º - MISSÃO

1-A Liga dos Amigos tem como principal missão:

- a) Promover a prestação de serviços de qualidade, assegurando de modo sustentado, a satisfação e expectativas dos utentes, contribuindo para uma melhoria contínua da sua qualidade de vida;
- b) Integrar a pessoa idoso que, por motivos vários, não pode permanecer no seu ambiente natural, através das respostas sociais de Estrutura Residencial Para Idosos;
- c) Apoiar a pessoa idosa e/ou socialmente excluída no seu domicílio (cuidados de saúde, higiene e alimentação) através do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Promover o bem-estar físico e emocional da pessoa idosa;
- e) Promover atividades lúdicas, com o intuito de motivar e de elevar a autoestima dos utentes;
- f) Promover a qualidade das instalações e dos restantes serviços prestados;
- g) Promover o respeito entre colaboradores, utentes e direção;
- h) Promover a interação afetiva e intergeracional, o bem-estar físico e emocional, bem como a segurança dos seus utentes.

### 1.3. ARTIGO 3º - VISÃO

A Liga dos Amigos tem como visão tornar a instituição numa referência local e regional na capacidade de resposta à Terceira Idade, reconhecida pela qualidade dos serviços prestados e pela relação com os utentes, familiares e comunidade.

### 1.4. ARTIGO 4º - VALORES

1 - Liga dos Amigos tem como valores fundamentais:

- a) Responsabilidade;
- b) Humanização;
- c) Solidariedade;
- d) Ética;
- e) Deontologia;
- f) Sigilo Profissional;
- g) Confiança;
- h) Inovação;
- i) Equidade;
- j) Respeito;
- k) Dedicção;
- l) Cooperação;
- m) Eficiência;
- n) Qualidade do Serviço;
- o) Trabalho em Equipa;

### 1.5. ARTIGO 5º- CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

1 – O SAD é a 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.

### 1.6. ARTIGO 6º - OBJETIVOS

Constituem objetivos do SAD:

- 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 utentes, sendo estes objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

### 1.7. ARTIGO 7º - PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO

O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

## 2. CAPÍTULO - ADMISSÃO

### 2.1. ARTIGO 8º- CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1 - A admissão no serviço depende obrigatoriamente da manifestação de vontade por parte do utente. Quando o pedido for efetuado por familiares, é necessário realizar entrevista ou visita domiciliária, para conversa com o proposto utente.

2 - Compete à Direção da Liga dos Amigos da Aldeia de Santo António, após ouvido o parecer técnico, a admissão dos utentes de acordo com os seguintes critérios:

- a. Insuficiência de recursos económicos e/ou de condições habitacionais;
- b. Ser pessoa idosa e/ou deficiente, com grave carência socioeconómica e familiar;
- c. Estar em situação de isolamento social;
- d. Ser natural / residente da freguesia de Aldeia de Santo António ou freguesia limítrofe;
- e. Idoso que tenha o cônjuge internado nesta instituição.

3 - No ato de admissão:

- a. Devem ser indicadas eventuais prescrições médicas e medicamentosas, dietas alimentares e outros cuidados do foro de saúde;
- b. Será assinado o Contrato de Prestação de Serviços, onde se especificam os serviços a prestar.

### 2.2. ARTIGO 9º PROCESSO DE ADMISSÃO

1 - O pedido de admissão deverá ser feito pelo interessado, ou por alguém que o represente, na Liga dos Amigos de Aldeia de Santo António;

2 - Para realizar a inscrição são necessários os seguintes documentos, relativos ao idoso:

- a. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão
- b. Cartão de Utente do Centro de Saúde
- c. Cartão da Segurança Social

- d. Cartão de Contribuinte
- e. Relatório Médico relativo ao seu estado de saúde
- f. Comprovativo de rendimentos, reforma, subsídios, IRS, rendas,

**3** - Da família são necessárias as moradas e os números de telefone.

**4** - A Direção da Liga dos Amigos da Aldeia de Santo António reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas, ou entregues, pelos idosos ou familiares, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas.

### **2.3. ARTIGO 10º -ADMISSÃO**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista, preferencialmente no domicílio do proposto utente, feita pelo Diretor(a) Técnico(a) destinada a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o regulamento interno, normas princípios e valores da instituição.
2. As admissões serão efetuadas pela Direção sob proposta da Direção Técnica sempre que haja vagas, cabendo a este órgão a decisão da admissão do utente e a atribuição da respetiva comparticipação mensal.

## 3. CAPÍTULO – COMPARTICIPAÇÃO MENSAL

### 3.1. ARTIGO 11º COMPARTICIPAÇÃO

1 - A mensalidade será estabelecida de acordo com os serviços requisitados, a legislação em vigor:

#### Cumprimento da Portaria n. 218-D/2019 de 15 de julho

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

Sendo:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

Percentagem sobre o rendimento per capita:

Serviço de Apoio de Domiciliário: até 75%

2. A comparticipação financeira devida pela utilização de 4 quaisquer serviços presentes no presente Regulamento, abrangidos por Acordo de Cooperação, é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar de acordo com o seguinte quadro:

SAD	Serviços	Percentagem a aplicar
2 Serviços	1- Alimentação (1x; 2x; 3x)	30%
3 Serviços	2- Higiene Habitacional	35%
4 Serviços	3- Higiene Pessoal	40%
5 Serviços	4- Tratamento de Roupa	45%
6 ou + Serviços	5- Animação 6- Tratamentos de Enfermagem e Cuidados Médicos	50%

	7- Preparação e Administração de Medicação 8- Acompanhamento a bens e serviços 9- Reparações no domicílio	
--	---	--

3. Acresce 5% por entrega de refeição, ou seja, se optar por pequeno-almoço+almoço, ou almoço+jantar. Se optar por pequeno-almoço+almoço+jantar, acresce 10%.

4.É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos 2 serviços.

5. O SAD pode prestar outros serviços não abrangidos pelo Acordo de Cooperação, que podem ser pagos, mediante preçário devidamente afixado.

6.A comparticipação máxima do utente corresponde ao Custo Médio por Utente, registado no ano transato.

7. Será solicitada anualmente ao Utente, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

8. A mensalidade será paga até ao dia oito do mês em curso.

9.As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar, tendo como referência o aumento de 5%, sempre que ocorram alterações da situação económica do agregado, tal como, serviços a prestar, sendo revista a comparticipação mensal.

10. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.

11.Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até regularização das mensalidades após ser realizada uma análise individual do caso.

12. Em caso de rescisão contratual antes do dia 15 de cada mês, inclusive, é feita a devolução de 50% da mensalidade, posteriormente a isso, não é efetuada qualquer devolução.

13. Também é da responsabilidade do utente e/ou familiares as despesas com ambulância, consultas médicas particulares, medicamentos, fraldas, vestuário e calçado, bem como as inerentes ao seu falecimento.

### **3.2. ARTIGO 12º PROVA DOS RENDIMENTOS E DESPESAS DO UTENTE**

1. A prova dos rendimentos do utente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode instituição convencionar um montante de comparticipação do utente.
3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do utente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

### **3.3. ARTIGO 13º COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

1. Caso exista a necessidade da instituição efetuar 2 deslocações diárias ao domicílio do utente para fazer a higiene pessoal e/ou higiene habitacional e/ou tratamento de roupa e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.

2. As mensalidades serão revistas anualmente pela Direção, tendo em conta o disposto no Compromisso de Cooperação em vigor.
3. A comparticipação do utente é mensal e deverá ser liquidada até ao dia 8 do mês a que se refere, sendo a primeira no ato de admissão.
4. Sempre que devidamente justificado, o pagamento poderá ser efetuado até ao dia 30 de cada mês. Caso isto não se registre, a mensalidade será acrescida de uma penalização de 10% no mês seguinte.
5. A falta de pagamento por um período igual ou superior a 90 dias, será motivo para exclusão da resposta social.
6. Iniciando-se o SAD na primeira quinzena do mês, o utente é responsável pelo pagamento da totalidade da mensalidade, mas só deverá retribuir metade da mesma no caso da frequência se iniciar na segunda quinzena do mês.

### **3.4. ARTIGO 14º- COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE UTENTES NÃO ABRANGIDOS PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO**

Relativamente aos utentes que, dentro da capacidade definida, se não encontram abrangidos por acordo de cooperação, é livre a fixação do valor da comparticipação do utente e/ou familiar, desde que não ultrapasse o Custo Médio por Utente (devidamente afixado) registado no ano anterior.

### 4. CAPÍTULO – CONDIÇÕES GERAIS DE FUNCIONAMENTO

#### 4.1. ARTIGO 15º - PROCESSO INDIVIDUAL

1 - É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- 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, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2 - O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

#### 4.2. ARTIGO 16º - CUIDADOS E SERVIÇOS

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

2 - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD são disponibilizados todos os dias da semana, garantindo apoio também 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. Pode ser contratualizado pequeno-almoço e/ou almoço e/ou jantar. A alimentação é variada, equilibrada e ajustada ao seu estado de saúde, assim como, tentamos ir ao encontro de gostos e/ou preferências dos nossos utentes;

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;

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) Confeção de alimentos no domicílio;

d) Transporte;

e) Cuidados de imagem;

f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;

g) Realização de atividades ocupacionais;

h) Preparação e administração diária de medicação, tal como acompanhamento médico e de enfermagem;

i) Apoio nas deslocações ao exterior, consultas ou exames previamente agendados. O serviço de acompanhamento, prestado pela Instituição, tem um custo associado, determinado em função dos quilómetros percorridos e, também, um valor/hora relativo ao acompanhamento, cujos valores serão determinados e atualizados pela Direção desta Instituição (A instituição não acompanha os utentes em circunstância de INEM).

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

### 4.3. ARTIGO 17.º - CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1 - Deve ser celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e ou seus familiares e quando exista com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.

- 2 - Do contrato é entregue um exemplar ao utente ou representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
- 3 - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.
- 4- Sempre que o utente não possa assinar o regulamento interno e o referido contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, serão os mesmos assinados pelo familiar ou pelo seu responsável, nessa qualidade ou de gestor de negócios do utente, como se este assinasse em seu nome próprio, para além da qualidade de responsável, devendo ainda se aposta impressão digital do utente, e escrever-se termo de rogo.
- 5- O Regulamento Interno, salvo em casos excecionais e a pedido do Responsável, ser-lhe-á entregue via e-mail.

#### **4.4. ARTIGO 18º - BENS PESSOAIS DOS UTENTES**

1 - A Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António não se responsabiliza pela perda ou dano de objetos pessoais tais como pulseiras, fios, telemóveis, relógios, etc, salvo, se comprovado, dano por falta de zelo, sendo responsabilizado/a o/a próprio/a funcionário/a, em causa

#### **4.5. ARTIGO 19º- PRINCÍPIOS GERAIS DE FUNCIONAMENTO**

- 1- O domicílio do utilizador é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utilizador, esta deve ser guardada em local seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de cuidados.
- 2- Para a prossecução dos objetivos compete ao SAD garantir ao utilizador:
  - a) O respeito pela sua individualidade e privacidade;
  - b) O respeito pelos seus usos e costumes;
  - c) A prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
  - d) A articulação com os serviços da comunidade.

3- A elaboração e avaliação do plano de cuidados deve ser assegurada por pessoal técnico; a prestação dos serviços deve ser assegurada por pessoal com formação adequada.

4- O horário do pessoal prestador de cuidados - é estabelecido de acordo com as necessidades dos vários utilizadores a seu cargo.

5- Nas situações de dependência que exijam recurso a ajudas técnicas, o SAD pode providenciar a sua aquisição ou aluguer.

### 4.6. ARTIGO 20º- HORÁRIOS

1 - Horário de referência do funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário: todos os dias da semana das 08h0 às 19h30.

2- O horário da prestação dos serviços contratualizados será organizado de acordo com as necessidades do utente, assim como, agilizando com os serviços prestados a todos os utentes de modo a se agilizar uma gestão de tempo e de recursos humanos.

3- O horário da prestação dos serviços contratualizados pode necessitar de ajustes ou alteração de modo a rentabilizar bens e serviços.

4 - Horário de entrega das Refeições: Pequeno-almoço – 8h-10h; Almoço – 12-14h; Jantar – 18h-19h30.

5 - Pese embora exista disponibilidade 24horas para situações de urgência que possam surgir, a resposta será mediante disponibilidade de recursos humanos.

### 4.7. ARTIGO 21º -DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1 - Constituem **direitos dos utentes** do serviço de Apoio Domiciliário da Liga dos Amigos:

- a. A ser servido por vontade própria;
- b. O respeito pela sua identidade pessoal, intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- c. O respeito pela sua independência e liberdade de expressão de opinião;

- d. A prestação dos serviços solicitados e contratados, tendo em vista manter a sua autonomia;
- e. A reclamar dos serviços, verbalmente ou por escrito.

### 2 - Constituem **deveres dos utentes**:

- a. Respeitar o bom-nome da Instituição;
- b. Respeitar os trabalhadores que lhe prestam cuidados;
- c. Zelar pelo asseio e conservação dos espaços que utiliza;
- d. Apresentar-se limpo e arranjado, tomando banho, pelo menos, uma vez por semana;
- e. Respeitar os horários das refeições de forma a não prejudicar o funcionamento do SAD;
- f. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade;
- g. Avisar a Instituição de qualquer alteração ao serviço;
- h. Cumprir este Regulamento.

## 4.8. ARTIGO 22º - DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

### 1- Constituem **direitos** da Liga dos Amigos:

- a. Exigir dos utentes o cumprimento do presente Regulamento.
- b. Encaminhamento do utente para outra Resposta Social da Instituição ou exterior a esta, que se considere adequada e quando tal se justifique pela necessidade de preservar a qualidade de vida do utente e dos colaboradores, em articulação com os familiares e ou responsável pelo utente.

### 2 - Constituem **deveres da Instituição**:

- a. Garantir a qualidade do serviço e o conforto necessário ao bem-estar do utente;
- b. Proporcionar o acompanhamento adequado;
- c. Garantir que todos os utentes sejam tratados com respeito e dignidade;

- d. Cumprir o regulamento e assegurar o normal funcionamento do serviço.

### 4.9. Artigo 23º - Direitos e Deveres do 3º Outorgante

1- Constituem **direitos do 3º Outorgante** da Liga dos Amigos:

- a) Tomar conhecimento do estado de saúde do 2º outorgante sempre que este se altere ou aquando da sua hospitalização;
- b) Ter conhecimento da alteração do valor da comparticipação mensal sempre que essa se imponha;
- c) Estar presente nas atividades lúdicas, festivas ou religiosas que a instituição promova em prol do 2º outorgante;

2- Constituem **deveres do 3º Outorgante:**

- a) Assegurar e garantir a comparticipação mensal contratualizada, de forma a que não seja colocada em causa a prestação de cuidados por parte do 1º outorgante;
- b) Exercer um papel interventivo na criação de um ambiente salutar entre as partes, procurando sempre o esclarecimento de possíveis dúvidas, junto do 1º outorgante;
- c) Respeitar o trabalho técnico e especializado, direcionado e diverso, consoante os casos e as necessidades físicas e psicológicas de cada utente.
- d) Respeitar o segundo outorgante, garantir a sua privacidade e vontade no quadro do direito à independência e autodeterminação, segundo as determinações médicas ou técnicas;
- e) Fazer-se representar quando chamado a isso, nas mais diversas ocasiões que visem o melhoramento da instituição e a melhoria dos serviços prestados pelo primeiro outorgante;
- f) Não fazer uso externo de documentos ou informações sobre práticas, usos e costumes da instituição.

### 5. CAPÍTULO -DISCIPLINA E SANÇÕES

#### 5.1. ARTIGO 24º - SANÇÕES/PROCEDIMENTOS

1-Os utentes ficam sujeitos a sanções quando não respeitarem este regulamento e outras determinações em vigor na instituição.

2-As sanções serão aplicadas pela Direção aos utentes incumpridores conforme a gravidade das faltas:

- a) Advertência;
- b) Exclusão da instituição.

3-Ficam sujeitos ao cancelamento do seu lugar em SAD os utentes que manifestem sintomas de doença mental, ou comportamento antissocial, que perturbe o bom funcionamento que deve existir.

4-Procedimentos muito graves, a avaliar pontualmente, poderão ser encaminhamento para o procedimento judicial.

#### 5.2. ARTIGO 25º - CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1-O Contrato de Serviços de poderá cessar por:

- a) Acordo das partes, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
- b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, ausência da SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
- c) Revogação por uma das partes;
  - d) Incumprimento;
  - e) Inadaptação do Utente.

2-Em caso do Utente ou Responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à instituição com 60 dias de antecedência.

3-A não comunicação naquele prazo implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.

4-Qualquer dos Outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais Outorgantes.

5-Poderá ainda o contrato ser cessado nos primeiros 30 dias da sua vigência por inadaptação do utente, sendo neste caso.

6-Considera-se justa causa, nomeadamente:

- a) Quebra de confiança dos Outorgantes;
- b) Existam dívidas à instituição, designadamente, um ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
- c) Desrespeito pelas regras da SAD, Equipa Técnica ou demais funcionários;
- d) Incumprimento pelo Responsável das responsabilidades assumidas pela assinatura do presente contrato.

7-O Responsável pelo utente não poderá cessar para si o presente contrato sem que o faça cessar em conjunto para o utente.

### 6. CAPÍTULO – DISPOSIÇÕES FINAIS

#### 6.1. ARTIGO 28º FORMAÇÃO

1 - Para o desenvolvimento dos serviços e cuidados, a SAD deve proporcionar aos trabalhadores a frequência de formação inicial e contínua adequada à categoria profissional e respetiva função desempenhada ou a desempenhar, nomeadamente através do Centro de Competências de Envelhecimento Ativo e do CEIS - Centro para a Economia e Inovação Social, que asseguram formação a título gratuito.

2-A formação pode ser ministrada em contexto de trabalho.

#### 6.2. ARTIGO 29º- QUALIDADE

1 – A instituição tem um técnico que assegura as funções de gestão de qualidade, devidamente designado pela direção da instituição.

2 - O cargo de gestor de qualidade pode ser acumulável com outras funções.

3 - A instituição monitoriza indicadores de qualidade de acordo com o Processo de Qualidade implementado regendo-se pela Norma ISO 9001:2015.

#### 6.3. ARTIGO 30º- REGULAMENTO GERAL DA PROTEÇÃO DE DADOS

1. Os dados pessoais recolhidos, fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta nos serviços da instituição;

2. O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição ou for legalmente exigido, sendo fornecido a terceiros no estrito cumprimento das prescrições legais. 3. Os dados são tratados sob orientação do/a responsável e do/a encarregado/a da proteção de dados (DPO) e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de utentes que acompanham, estando relativamente aos mesmos obrigados ao dever de confidencialidade.

4. O/a utente dispõe do direito de solicitar ao responsável pelo tratamento o acesso aos dados pessoais que lhe digam respeito, bem como a sua retificação ou o seu

apagamento, e a limitação do tratamento no que disser respeito ao titular dos dados, ou do direito de se opor ao tratamento, bem como do direito à portabilidade dos dados, podendo para o efeito solicitar documento específico para o exercício desse direito.

5. O/a utente dispõe do direito de apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados, na qualidade de autoridade de controlo.

6. A política de Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta no gabinete do/a DPO e no site Institucional.

### **6.4. ARTIGO 31º- LEGISLAÇÃO EM VIGOR**

1 – O SAD é norteado pelo Compromisso de Cooperação para o Setor Social e Solidário/Acordo Cooperação celebrado com o Instituto da Segurança Social, assim como, pelos documentos normativos e legislação aplicável.

2- Os princípios legislativos pelos quais se regem os serviços do SAD, são:

- a. Portaria n. 218-D/2019 de 15 de julho – Critérios, regras e formas e, que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida com o ISS;
- b. Portaria n 38/2013, de 30 de janeiro – Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário do serviço de apoio domiciliário;
- c. Acordo de Cooperação celebrado entre a instituição e o Instituto da Segurança Social.

### **6.5. ARTIGO 32º - OMISSÕES**

Todas as questões que surjam durante a prestação de serviços, serão resolvidas pela Instituição de acordo com a legislação aplicada às IPSS, com este Regulamento e com o parecer dos Técnicos e da Direção da Liga dos Amigos da Freguesia de Aldeia de Santo António.

O presente regulamento entrará em vigor 30 dias depois do seu envio para a Instituto da Segurança Social, I.P. local.