



**REGULAMENTO INTERNO  
DE FUNCIONAMENTO**

**RESPOSTA SOCIAL DE  
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO  
(SAD)**

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

#### **NORMA I**

#### **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

A Instituição Particular de Solidariedade Social designada por Centro Social Paroquial de Ronfe (CSPR) da Paróquia de S. Tiago de Ronfe, é uma associação de fiéis, ereta em pessoa jurídica canónica pública, por decreto de Sua Excelência Reverendíssima o Senhor Arcebispo Primaz, registada no livro das Fundações de Solidariedade Social sob o nº78/86, em 24 de Novembro de 1986 com acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD), celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Braga (CDSS - Braga).

O CSPR tem sede na Avenida Monsenhor Horácio de Araújo, código postal 4805-360 Ronfe, com o número de telefone, 253 531 188, telemóvel 968453082 número de fax. 253 547 604 e email: [secretaria@cspronfe.pt](mailto:secretaria@cspronfe.pt)

#### **NORMA II**

#### **LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Este estabelecimento prestador de serviços rege-se igualmente pelo estipulado no:

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Portaria 196/A 2015 de 1 de julho; com as alterações na Portaria 218 D/2019 - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS e as IPSS's;
3. Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
4. Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, com as alterações prevista no Decreto de Lei nº 126-A/2021 de 31 de dezembro, que define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Protocolo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.
8. Plano de Contingência da Instituição aplicável sempre que justificadamente tal se imponha, podendo algumas das normas deste sobrepor-se pela sua natureza às normas vigentes do presente Regulamento interno.

#### **NORMA III**

#### **DESTINATÁRIO E OBJETIVOS DO SAD**

1. São destinatários do SAD, 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.
2. Constituem objetivos do SAD:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
  - b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;

- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objetos de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contato com novas tecnologias úteis;
- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do autocuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Promover a intergeracionalidade;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contatos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

#### **NORMA IV**

##### **SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

1. O SAD assegura, entre outros, a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
  - a) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as necessidades nutricionais inerentes a cada utente e de acordo com prescrição médica;
  - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - c) Tratamento de roupa do uso pessoal do Utente;
  - d) Higiene habitacional no estritamente necessário à natureza do apoio prestados;
  - e) Monitorização de tomas de medicação com posologia e prescrição médica;
  - f) Acompanhamento ao exterior, caso a situação familiar e económica assim o justifique (compras, consultas e exames médicos) na freguesia de Ronfe e em articulação com os outros serviços de SAD;
  - g) Encaminhamento para outros serviços (Segurança Social, Centros de Apoio Psicossocial, entre outros);
  - h) Acompanhamento Psicossocial;
  - i) Apoio espiritual.
2. O SAD realiza ainda as seguintes atividades, conjuntamente com as atividades de Centro de Dia (CD):
  - a) Apoio nas situações de maior isolamento;
  - b) Animação promotora do desenvolvimento pessoal e social (autoconhecimento, histórias de vida, dinâmica de grupos);
  - c) Animação lúdica (festas, passeios);
  - d) Realização de atividades de motricidade e ocupacionais;
  - e) Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio;

- f) Cedência de ajudas técnicas existentes na resposta social e quando não disponíveis, encaminhamento para outras soluções fora da resposta social;
- g) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes seus familiares/amigos;
- h) Medições de parâmetros de saúde (medição nível glicémia, peso, tensão arterial, etc.).

## CAPÍTULO II

### PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

#### NORMA V

##### CONDIÇÕES DE ADMISSÃO DOS UTENTES

1. O SAD é uma resposta social dirigida a pessoas com idade igual ou superior a 65 anos, que careçam deste tipo específico de serviço. São admitidas no SAD pessoas de ambos os sexos na situação de reforma, pré-reforma ou pensionista.
2. O SAD tem Acordo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social para 24 utentes, sendo esta também a sua capacidade máxima de prestação de serviço a utentes.
3. Excecionalmente, este serviço pode dirigir-se a pessoas com idade inferior à estabelecida desde que a saúde física e mental, situação familiar, socioeconómica, ou de isolamento justifique o apoio deste serviço, sendo o pedido acompanhado de relatório médico ou social adequado, dirigido à Coordenadora Geral/Direção do C SPR.
4. A admissão é precedida por uma visita/entrevista ao candidato e/ou pessoa próxima, a realizar pela Diretora Técnica da resposta social.
5. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade de resposta do serviço.

#### NORMA VI

##### CANDIDATURA

1. Para efeito de candidatura, o utente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do Utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega/apresentação dos seguintes documentos:
  - a) Cartão de Cidadão do Candidato (ou Bilhete de Identidade-BI, Cartão de Contribuinte Fiscal-NIF, Cartão de Beneficiário da Segurança Social-NISS e Cartão de Utente-SNS);
  - b) Cartão de Cidadão do(s) Responsável(eis) (ou Bilhete de Identidade-BI, Cartão de Contribuinte Fiscal-NIF, Cartão de Beneficiário da Segurança Social-NISS e Cartão de Utente-SNS);
  - c) Relatório do médico assistente com indicação da situação de saúde e comprovativo da situação clínica do candidato e outros documentos médicos/informações do estado de saúde que sejam pertinentes e necessários ao acompanhamento do candidato;
  - d) Declaração de reconhecimento da situação de demência, emitida por médico da especialidade de neurologia ou de psiquiatria do Serviço Nacional de Saúde (SNS) (quando aplicável).
2. A ficha de inscrição (disponível nesta Instituição e no Site da mesma) e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nas Instalações do CD ou na Secretaria da Instituição ou via Email para: [unidadecentrodedia@cspronfe.pt](mailto:unidadecentrodedia@cspronfe.pt).
3. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

**NORMA VII**  
**CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO**

São condições prioritárias de admissão nesta resposta social:

- a) Situação economicamente desfavorecida;
- b) Hospitalização do indivíduo ou familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência;
- c) Ausência de retaguarda familiar de suporte básico para as AVD's e que possam colocar o candidato/a a utente em situação de risco;
- d) Ser natural, residente ou ligado afetivamente à freguesia ou à Instituição.
- e) Encontrar-se na lista de espera

**NORMA VIII**  
**ADMISSÃO**

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pela Diretora Técnica a quem compete elaborar a proposta de admissão. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento Interno (RI).
2. É competente para decidir o processo de admissão a Coordenadora Geral/Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal no prazo de uma semana.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Para efeitos de admissão, deverá completar o processo individual do utente com a seguinte documentação:
  - a) Comprovativo atualizado do valor das pensões e outros rendimentos do candidato, e de todos os elementos que compõem o agregado;
  - b) Última declaração de IRS (modelo 3) do candidato, e de todos os elementos que compõem o agregado;
  - c) Declaração da farmácia com média mensal de despesa com medicação crónica do candidato, e de todos os elementos que compõem o agregado;
  - d) Documento comprovativo de encargo com habitação (recibo de renda ou comprovativo de empréstimo bancário);
  - e) Comprovativo de Morada do(s) Responsável(eis);
  - f) Posologia da medicação – de acordo com a prescrição médica;
  - g) Boletim de Vacinas atualizado.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer técnico e autorização da Coordenadora Geral/Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade.

**NORMA IX**  
**LISTA DE ESPERA**

1. As inscrições que reúnam as condições de admissão, mas que não sejam admitidas por inexistência de vagas, passam automaticamente para lista de espera, sendo esta informação comunicada por escrito;
2. A lista de espera é organizada segundo os critérios de prioridade de admissão expostos no presente Regulamento Interno;
3. A inscrição apenas será mantida em lista de espera mediante manifestação expressa por escrito (via e-mail) pela pessoa responsável pela inscrição;

4. A Instituição informará, por escrito, o responsável pela inscrição, quando tiver vaga para proceder à admissão;
5. A lista de espera será atualizada periodicamente pela Instituição.

**NORMA X**  
**ACOLHIMENTO DE NOVOS UTENTES**

1. O Acolhimento dos novos Utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Apresentação da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - b) Reiteração das regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como dos direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente RI;
  - c) Caso existam, realização do inventário dos bens que o utente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto ao acesso à chave do domicílio do Utente;
  - f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente (PIC).
2. Se, durante este período, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à sua inadaptação, procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Utente, de rescindir o contrato.

**NORMA XI**  
**GESTÃO DE MAUS TRATOS/NEGLIGÊNCIA**

1. Todo e qualquer profissional ou utente da Instituição que detete uma situação de negligência, abuso ou maus tratos a idosos que ocorra dentro da Instituição ou fora dela, deve de imediato avisar a Diretora Técnica da resposta social correspondente, que efetua o registo da mesma no registo de ocorrência do idoso, informando de seguida a Coordenadora Geral/Direção do CSPR.
2. A Diretora Técnica, em conjunto com a equipa técnica, avalia a situação e reporta a situação à Coordenadora Geral.
3. A Direção decide a atitude a tomar: quando se tratar de profissional a cometer a infração, a punição poderá ir desde advertência verbal, processo disciplinar a demissão; quando se tratar de idoso que cometa a infração, tal como descrito em RI, o idoso poderá ser alvo de processo disciplinar e ser expulso do SAD;
4. Quando a situação de abuso, negligência ou mau trato implicar crime público (ex: abuso sexual) a situação deve ser encaminhada pela Direção para a Polícia ou o Ministério Público.

**NORMA XII**  
**PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE**

1. Do processo individual do utente consta:
  - a) Identificação e contato do Utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contato do familiar ou representante legal;
  - d) Identificação e contato 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 do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade.
  3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

### **CAPÍTULO III**

#### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

##### **NORMA XIII**

##### **REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

1. O SAD funciona de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 16h30, encerrando aos fins-de-semana, dias de feriado, dias santos e outros conforme norma XXXI.

##### **NORMA XIV**

##### **CÁLCULO DO RENDIMENTO *PER CAPITA***

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:  $RC = \frac{RAF}{12 - D} - D$

N

*Sendo que:*

*RC = Rendimento per capita*

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

*D = Despesas mensais fixas*

*N = Número de elementos do agregado familiar*

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se 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 por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:
  - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
  - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
  - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
  - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
  - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
  - a) Do trabalho dependente;
  - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é 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);

- c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida);
4. Para efeito da 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, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
- c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação dos descendentes e outros familiares nas despesas na resposta social ERPI.

#### NORMA XV

##### TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES DAS MENSALIDADES

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

Nº de serviços	Dias úteis
2	40%
3	45%
4	50%
5	55%
6	60%

2. De acordo com a Portaria nº 218-D/2019, a Direção do CSPR pode aplicar percentagem inferior sempre que considere adequado.
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da norma anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.
4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
  - a) É feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
  - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, o utente ou seu responsável é informado por escrito com 30 dias de antecedência.

#### **NORMA XVI**

##### **REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. Haverá lugar a uma redução no valor da mensalidade nos seguintes casos:
  - a) Sempre que se verifique a frequência de mais que um elemento do agregado familiar na resposta social de SAD e/ou CD (desconto 15%);
  - b) Em casos excecionais se o idoso faltar uma semana completa (15% desconto);
  - c) Em casos excecionais se o idoso faltar duas semanas consecutivas (30% desconto);
  - d) Em casos excecionais se o idoso faltar o mês completo (60% desconto);
  - e) Em casos de doenças com internamento hospitalar e ou convalescença domiciliária por período igual ou superior a um mês, a Direção do CSPR poderá, depois de análise, autorizar a redução, pagando 20% da mensalidade.

#### **NORMA XVII**

##### **REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR**

1. A comparticipação familiar é objeto de revisão anual.
2. A revisão da comparticipação familiar deverá ser efetuada mediante apresentação do documento comprovativo da atualização do valor da reforma, declaração de IRS do ano anterior, bem como das despesas de medicação até último dia útil do mês de fevereiro, impreterivelmente. Caso não se cumpra o prazo estipulado para a entrega dos documentos, será aplicado o valor mais alto correspondente à mensalidade.
3. A comparticipação familiar é objeto de revisão quando há alteração do número e tipo dos serviços prestados.
4. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do Utente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
5. O utente ou seu representante tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
6. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao utente ou pessoa próxima com uma antecedência mínima de quinze dias.
7. A atualização da comparticipação familiar produz efeitos a partir do dia 1 do mês de abril.

### **NORMA XVIII**

#### **PAGAMENTO DA MENSALIDADE**

1. O pagamento da mensalidade/comparticipação familiar é efetuado no seguinte período: até ao dia 10 de cada mês em relação ao mês em curso, na Secretaria da Instituição, das 8h30 – 13h00 / 14h00 – 18h00 em dias úteis, ou por transferência bancária. No caso deste último, terá de ser enviado um comprovativo de transferência para o e-mail da secretaria.
2. O pagamento de outros serviços é efetuado posteriormente à sua realização, em simultâneo com o pagamento referido no número anterior.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, o CSPR poderá, após análise individual do caso, suspender a prestação dos cuidados e serviços prestados pela Instituição até este regularizar os pagamentos referidos nos números 1 e 2 deste artigo.
4. Em casos excecionais de dificuldade de pagamento, deve ser solicitado o atraso do mesmo, de forma escrita, antes do dia 10 do referido mês, à consideração da Direção.

### **NORMA XIX**

#### **SERVIÇOS PRESTADOS**

1. O **serviço de alimentação** consiste na confeção, transporte e administração de uma refeição principal, constituída por sopa, prato do dia, pão e sobremesa. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado e no site da Instituição, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada às necessidades do Utente, sendo que quando estabelecidas por médico são de cumprimento obrigatório.
2. No que se refere à **higiene em domicílio**, os responsáveis pelo utente serão avisados atempadamente dos produtos e quantidades necessárias, acordados no momento da admissão (a saber: gel de banho, shampoo, creme hidratante, toalha, gilete para barba, fraldas quando necessário e roupa).
3. Por **higiene habitacional** entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do Utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo, sendo efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.
4. Por **tratamento de roupas** são consideradas neste serviço as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do Utente, excluindo-se as “roupas de corpo”. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário atendendo as necessidades do Utente.
5. Por **Medição de parâmetros de saúde**, entende-se um serviço de carácter preventivo de situações clínicas agravadas. As medições são realizadas por funcionárias da resposta social e registadas em impresso próprio, fazendo parte do processo clínico do Utente. Caso sejam registados valores anómalos, os mesmos são comunicados à Coordenadora da Resposta Social, sendo posteriormente comunicados ao familiar responsável e ou ao médico de família do utente para avaliação formal.
6. Por **Atividades socioculturais e de animação** entende-se todas as organizadas e programadas integrantes do Plano anual de atividades da Resposta social, bem como outras que sejam incluídas ao longo do ano. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade da Coordenadora da resposta social, que comunica, através dos colaboradores a organização de atividades, nas quais os Utentes do SAD podem ser incluídos. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos Utentes.
7. O **Acompanhamento e transporte a consultas/ exames complementares de diagnóstico**, são da responsabilidade dos familiares e do próprio Utente. Os Utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares, contudo, poderão os mesmos solicitar o apoio da resposta social, ficando esta sujeita a avaliação da Coordenadora da resposta social mediante as disponibilidades do serviço. No caso de encargos com tal situação, os

mesmos são suportados pelo utente ou familiar responsável. Nos casos de urgência, recorrer-se-á aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital distrital), sendo o familiar responsável avisado da diligência e devendo, logo que possível, dirigir-se ao serviço referenciado.

8. Por **Realização de pequenas reparações/modificações no domicílio**, entendem-se as de carácter não profissional tais como, mudanças de móveis para melhoria das condições de mobilidade e de prestação de serviços; mudanças de lâmpadas de iluminação, alterações funcionais na casa de banho e quarto, colocação de sistemas de segurança (barreiras, proteção de esquinas e espaços de acesso, etc.). No caso de serem necessários os serviços de profissional (eletricista, canalizador, etc.), poderá a resposta social a pedido do Utente, entrar em contato com o mesmo diligenciando o apoio necessário, sendo nesses casos o custo do trabalho realizado suportado pelo Utente.
9. Para o **Apoio à Funcionalidade e Autonomia do Utente**, poderá a resposta social providenciar a sua aquisição ou empréstimo (quando existentes e disponíveis na Unidade de Centro de Dia e SAD), embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.
10. Por **administração de medicação**, compreende-se administração e a toma monitorizada da mesma segundo indicação médica.
11. No que se refere a **Acompanhamento/ Apoio Psicossocial**, entende-se o contato com o utente para avaliação do seu estado anímico e social, bem como a realização de atividades promotoras da sua saúde mental. No caso de situações mais graves ou agravadas, compete à Coordenadora da resposta social sinalizar para respostas formais de apoio.
12. O **Apoio Espiritual**, é realizado no Centro de Dia ou no domicílio do Utente, por pessoa externa à Resposta Social.
13. A **aquisição de bens e géneros alimentícios** será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência, sendo pagas diretamente pelo Utente no ato da entrega, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.
14. **Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos Utentes seus familiares/ amigos** é realizada em grupo ou individualmente pela coordenação técnica, mediante auscultação de interesse e de acordo com a disponibilidade do serviço e da técnica.

#### **NORMA XX**

##### **DIREÇÃO TÉCNICA**

1. A Direção Técnica desta resposta social compete a um técnico, com formação na área das ciências sociais e humanas, nos termos do Guião Técnico da Direção Geral da Ação Social de dezembro de 1996, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível na Instituição.
2. Ao Diretor Técnico cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Coordenadora Geral/Direção do CSPR, pelo funcionamento geral do mesmo.

#### **NORMA XXI**

##### **QUADRO DE PESSOAL**

1. O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (coordenação técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. O conteúdo funcional encontra-se descrito na portaria de regulamentação de trabalho publicada no boletim de trabalho e emprego nº 1, de 08/01/2020.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**NORMA XXII**  
**DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES**

1. São direitos dos Utentes:
  - a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
  - b) Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
  - c) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
  - d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
  - e) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
  - f) Ter acesso à ementa semanal;
  - g) A inviolabilidade da correspondência;
  - h) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis do CSPR.
2. São deveres dos Utentes / responsável por utente:
  - a) Colaborar com a equipa de SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
  - b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários e dirigentes do CSPR;
  - c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita sempre que possível por escrito, dirigido à Coordenadora Técnica do SAD ou, na ausência desta, a funcionária designada para a tarefa;
  - d) Comunicar à Coordenadora Técnica do SAD ou, na ausência desta, a funcionária designada, idas a consultas médicas ou outras saídas que ocorram dentro dos horários de funcionamento do CD;
  - e) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas e em sugestões para melhoria do serviço;
  - f) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
  - g) Observar o cumprimento das normas expressas no RI desta resposta social bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
  - h) O CSPR requer a atenção de que todas as informações disponibilizadas pessoalmente ou por email relativamente aos utentes são absolutamente confidenciais. É com o maior respeito pela individualidade e privacidade dos nossos utentes que disponibilizamos os seus dados e imagens no sentido de publicitar e divulgar as várias atividades desenvolvidas ao longo do ano por forma a partilhar e acompanharem o trabalho que é desenvolvido, pelo que contamos com a vossa colaboração e o máximo respeito pelo trabalho de toda a equipa com os utentes envolvidos.
  - i) É expressamente proibido expor, partilhar ou divulgar quaisquer informações ou dados relativamente aos trabalhos, dados pessoais ou informações dos utentes, e ainda, fotografar, filmar e reproduzir, por qualquer meio, quaisquer pessoas e bens, sem autorização, dentro das instalações do CSPR, pelo que não assumimos quaisquer responsabilidades pela captação de imagens na Instituição, sua divulgação ou publicação sem o seu consentimento, factos esses a acontecerem, serão completamente alheios à vontade do CSPR, conforme direito à imagem previsto no artigo 79.º do Código Civil e que podem constituir ilícito criminal, nos termos do artigo 199º do Código Penal.

- j) Comunicar por escrito à Direção, com 30 dias de antecedência, quando pretender cancelar o serviço definitivamente. Caso o tempo não seja respeitado, o mês seguinte à desistência terá de ser pago, salvo em caso de falecimento ou internações em unidade hospitalar ou na rede de unidade de cuidados continuados.

### **NORMA XXIII**

#### **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. São direitos do CSPR:
  - a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
  - b) À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
  - c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
  - d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
  - e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os Utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente RI, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem do próprio CSPR;
2. São deveres do CSPR:
  - a) Respeito pela individualidade dos Utentes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
  - b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social de SAD, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
  - c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
  - d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
  - e) Prestar os serviços constantes deste RI;
  - f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos Utentes;
  - g) Manter os processos dos Utentes atualizados;
  - h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos Utentes.
  - i) Garantir a formação de pessoal

### **NORMA XXIII**

#### **DEPÓSITO E GUARDA DE BENS**

1. O CSPR só se responsabiliza pelos objetos e valores, que os utentes lhe entreguem à sua guarda.
2. Neste caso, é feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo responsável/utente e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada junto ao processo individual do utente.
3. O SAD poderá ter na sua guarda as chaves de casa de utente, sempre que tal se justifique para a prossecução de serviços, com autorização do mesmo, expressa em documento

### **NORMA XXIV**

### **CONTRATO**

4. É celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços com o utente e/ou com os seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.
5. Do contrato é entregue um exemplar ao Utente, representante legal ou familiar e arquivado outro no respetivo processo individual.
6. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

### **NORMA XXIV**

#### **CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços, por institucionalização ou por morte do Utente.
2. Por denúncia, o utente tem de informar o CSPR 30 dias antes de abandonar a resposta social e rescinde-se o contrato de prestação de serviços.
3. Por falta de pagamento sem comunicação prévia para o efeito por motivo válido depois de avaliado pela direção e Diretora Técnica.
4. Por conduta imprópria do utente e/ou responsável de acordo com o disposto no presente regulamento.
5. Por alteração de morada quando esta não seja sediada dentro do limite geográfico aceite pelo CSPR.
6. Por inadaptação do/a utente ou, por verificada desadequação dos serviços contratualizados com este, por alteração do seu estado geral de saúde deste/a, tornando impraticável a prossecução dos serviços prestados pelo SAD ou ainda, no caso dos mesmos se tornarem insuficientes ou inadaptados, às necessidades deste/a, situações estas, que tem de ser devidamente fundamentas e reportadas por escrito pela Diretora Técnica à Coordenadora Geral/Direção para decisão final.

### **NORMA XXV**

#### **INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DE CUIDADOS POR INICIATIVA DO UTENTE**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação de cuidados em SAD em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo mesmo, com oito dias de antecedência.
3. A manutenção da vaga, pelos motivos acima mencionados, ocorre até um período máximo de seis meses.

### **NORMA XXVI**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES/ LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico;
2. O livro de reclamações em formato físico estará disponível no horário de expediente da Instituição podendo ser solicitado por qualquer interessado durante esse período.
3. O Livro de reclamações eletrónico está disponível no site Institucional do CSPR através do endereço <https://cspronfe.pt/>
4. Este serviço dispõe de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

**NORMA XXVII**  
**RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS**

1. Nos termos do artº 18º da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, o responsável da criança pode, em caso de litígio, recorrer a uma Entidade Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), designadamente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral.

**CAPÍTULO V**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**NORMA XXVIII**  
**TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

- 1 - Responsável pelo Tratamento de Dados Pessoais:

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE

Avenida Monsenhor Horácio Araújo n.º 73, 4805-360 Ronfe, Guimarães

E-Mail: [epd@cspronfe.pt](mailto:epd@cspronfe.pt)

2 – O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE realiza o tratamento de dados pessoais sob as mais exigentes regras de sigilo e confidencialidade conforme o Regulamento Geral Sobre a Proteção de Dados (RGPD), única e exclusivamente para prestação dos seus serviços, desenvolvimento da sua atividade, gestão administrativa, contabilística, fiscal e cumprimento de obrigações legais, judiciais ou administrativas, apenas durante o período de tempo que se revele necessário ou obrigatório, sendo os prazos de conservação determinados para cada finalidade e apropriados a cada tratamento em conformidade com as obrigações legais.

3 - Após o decurso do prazo de conservação e desde que não esteja obrigada, por imposição legal judicial ou administrativa, a proceder à sua conservação, o CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE eliminará os dados pessoais ou procederá à sua anonimização.

4 - Os Utentes são responsáveis pela veracidade e atualização das informações fornecidas e dos seus dados pessoais, sempre que se justifique.

5 - A Instituição não transmite dados pessoais a terceiros, exceto nos casos em que tal se revele necessário à prestação dos seus serviços, ao cumprimento de obrigações legais ou quando tenha sido prestado o consentimento para o efeito.

6 - O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE adotou e implementou um conjunto de medidas técnicas e organizativas necessárias e adequadas para assegurar a proteção dos dados pessoais contra a sua destruição, perda, alteração, difusão ou acessos não autorizados, acidentais ou ilícitos, bem como as medidas necessárias para garantir a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais e um nível de segurança técnico e de organização adequado em relação aos riscos inerentes ao tratamento e natureza dos dados pessoais.

7 – Os Utentes são devidamente esclarecidos sobre as características e procedimentos dos serviços desenvolvidos no âmbito do contrato de prestação de serviços celebrado para tratar todos os seus dados pessoais, recolhidos e necessários aos procedimentos administrativos institucionais para fins de gestão do processo ou outras finalidades necessárias e permitidas por lei e, quando obrigatório, colocar essa informação à disposição de quaisquer terceiros, instituições, prestadores de serviços, organismos públicos e quaisquer outras entidades necessárias, tais como Autoridade Tributária, Segurança Social, Contabilidade, Seguradora e quaisquer outras legalmente obrigatórias.

8 – Os Utentes poderão a qualquer momento, querendo, contactar O CENTRO SOCIAL PAROQUIAL DE RONFE, na qualidade de Responsável pelo Tratamento de Dados através do e-mail [epd@cspronfe.pt](mailto:epd@cspronfe.pt) para,

informação e acesso aos seus dados pessoais; o tratamento de dados pessoais em falta quando se mostrem incompletos; o apagamento/esquecimento dos seus dados pessoais, sempre que comprovadamente, a mesma se justificar e legalmente seja admissível; a limitação, verificadas as condições previstas na lei; retirar o consentimento ora prestado, quando o tratamento de dados se fundar, apenas, em consentimento; opor-se ao tratamento não podendo, contudo, opor-se ao tratamento daqueles que são indispensáveis à execução do presente serviço, ou ao cumprimento de obrigações legais; receber em formato digital os dados pessoais que lhe digam respeito e que tenham sido, por si fornecidos, tratados por meios automatizados com fundamento em consentimento prestado pelo titular dos dados ou em contrato celebrado, podendo solicitar, por escrito, a respetiva transmissão diretamente para outro responsável, sempre que tal se mostre tecnicamente possível e ainda, apresentar reclamação junto da Autoridade de controlo competente: Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) - Av. D. Carlos I, 134 - 1.º 1200-651 Lisboa - Tel: +351 213928400 - Fax: +351 213976832 – e-mail: geral@cnpd.pt ou www.cnpd.pt

### **NORMA XXIX**

#### **ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO**

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Qualquer alteração ao presente RI será comunicada ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P.
4. Será entregue uma cópia do RI ao utente ou representante legal ou familiar no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

### **NORMA XXX**

#### **INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

Em casos omissos do presente Documento, os mesmos serão solucionados pela Direção do CSPR, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

### **NORMA XXXI**

#### **DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

Interrupção de Funcionamento da instituição:

1. Todos os feriados nacionais e feriado municipal (24 de junho);
2. Dias Santos
3. Dia de Carnaval
4. Tradição da Instituição:
  - a) 24 de dezembro
  - b) 31 de dezembro
  - c) Segunda-feira de Páscoa

### **NORMA XXXII**

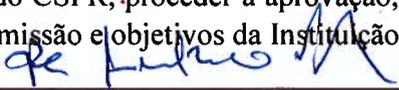
#### **ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor em 01 de setembro de 2025.

### **NORMA XXXIII**

#### **APROVAÇÃO, EDIÇÃO E REVISÕES**

É da responsabilidade da Direção do CSPR, proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos da Instituição.



**Quinta de Gemunde  
4805-360 Ronfe**

☎ **253 532 259 | 968 453 082**

✉ **unidadecentrodedia@cspronfe.pt**

**Serviços Administrativos**

☎ **253 531 188 | 968 452 476**

✉ **secretaria@cspronfe.pt**

🌐 **http://cspronfe.pt/**