



CENTRO PAROQUIAL E SOCIAL DE GUILHADESES

REGULAMENTO INTERNO

SAD – Serviço de Apoio Domiciliário

Versão nº5/2020

12-03-2020





Registo de revisão

Versão	Descrição	Páginas	Ano
Nº 1	Elaboração	Geral	2007
Nº 2	Revisão	Geral	2011
Nº3	Revisão	Geral	2014
Nº4	Revisão	Geral	2015
Nº5	Alteração da Norma: 2,5,9,19,20,35,36,38 e 39	3,4,9,15	2020



Índice

Registo de revisão

Capítulo 1

Disposições gerais

Norma 1	Natureza, Fins e Âmbito de aplicação
Norma 2	Legislação aplicável
Norma 3	Objetivos
Norma 4	Definição/objetivos da resposta social
Norma 5	Serviços prestados e atividades a desenvolver

Capítulo 2

Admissão do utente

Norma 6	Condições de admissão
Norma 7	Critérios de seleção e priorização
Norma 8	Candidatura
Norma 9	Admissão
Norma 10	Acolhimento de novos utentes
Norma 11	Processo individual do utente
Norma 12	Lista de espera

Capítulo 3

Funcionamento dos serviços e atividades a desenvolver

Norma 13	Refeições
Norma 14	serviços de higiene, limpeza e tratamento de roupa
Norma 15	Serviços de Animação e Socialização
Norma 16	Situações emergentes de doença ou acidente

Capítulo 4

Instalações e regras de funcionamento

Norma 17	Instalações
Norma 18	Horário de funcionamento
Norma 19	Cálculo de rendimento
Norma 20	Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades
Norma 21	Redução/Majoração da Mensalidade
Norma 22	Mensalidades/Pagamentos
Norma 23	Contrato de prestação de serviço
Norma 24	Cessação da prestação de serviços
Norma 25	Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente
Norma 26	Direção Técnica
Norma 27	Quadro de pessoal

Capítulo 5

Direitos e Deveres

Norma 28	Direitos da Instituição
Norma 29	Deveres da Instituição
Norma 30	Direitos do utente
Norma 31	Deveres do utente
Norma 32	Livro de reclamações
Norma 33	Livro de ocorrências
Norma 34	Procedimentos na prevenção de violência

Capítulo 6

Disposições complementares

Norma 35	Informatização de dados
Norma 36	Alterações ao regulamento
Norma 37	Integração de lacunas
Norma 38	Entrada em vigor



CAPITULO 1 Disposições Gerais

Norma 1 Natureza, Fins e Âmbito de aplicação

O Centro Paroquial e Social de Guilhadeses é uma Instituição Particular de Solidariedade Social a funcionar desde 1993, sediado no Lugar da Igreja, Freguesia de Guilhadeses, Concelho de Arcos de Valdevez.

Tem por *Missão* prestar serviços de apoio social e contribuir para a promoção integral de todas as pessoas num espírito de solidariedade humana, cristã, social e cultural.

Registada na Segurança Social em 10-11-1993, no livro nº5 das Fundações de Solidariedade, sob o nº 39/93, a folha 29, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Viana do Castelo em 28 de Novembro de 2001.

Norma 2 Legislação aplicável

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

1. Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
2. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
3. Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas 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 - 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. Comissão Nacional de Cooperação;
7. Portaria de condições de trabalho;
8. Portaria 196-A/2015 de 01/07, na sua redação atual pela Portaria 218-D/2019 de 15/07.

Norma 3 Objectivos do Regulamento Interno

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos seus utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Promover a participação activa dos utentes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

Norma 4 Definição/Objetivos da resposta social

1. O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social direcionada a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não consigam assegurar temporariamente ou permanentemente a satisfação das necessidades mais elementares à condição humana.
2. Objectivos da resposta social SAD:
 - a) Apoiar indivíduos ou famílias na satisfação das necessidades básicas e atividades da vida diária;
 - b) Contribuir para o bem-estar emocional e social dos indivíduos ou famílias através da prestação de cuidados que permitam a melhoria da qualidade de vida;
 - c) Colaborar com o individuo ou família na orientação de problemas de saúde;
 - d) Encaminhar situações emergentes de dependência física ou psicológica para a instituição apropriada.

Norma 5 Serviços prestados e atividades a desenvolver

1. Atividades desenvolvidas e incluídas na mensalidade apurada:



- a. Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica. O serviço Alimentação define-se pela entrega de uma refeição principal, no domicílio do utente, com a seguinte composição: uma sopa, um pão, um prato guarnecido, uma sobremesa (*fruta ou doce*) e uma bebida (*água ou vinho*) e o almoço composto por uma bebida (*leite ou sumo*) e um pão guarnecido (*manteiga, marmelada ou queijão*);
- b. Tratamento de roupa de uso pessoal, da cama, toalhas de higiene pessoal, alguns acessórios de apoio na alimentação;
- c. Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal;
- d. Higiene habitacional - arrumação e pequenas limpezas no domicílio do utente e as estritamente necessárias à natureza dos cuidados prestados;
- e. Atividades de animação e socialização, designadamente: animação; lazer; cultura; aquisição de bens e géneros alimentares; apoio em pequenos serviços e deslocação a entidades da comunidade.

CAPITULO 2

Admissão do utente

Norma 6

Condições de admissão

1. Pessoas de 65 anos e mais, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
2. Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária

Norma 7

Crítérios de seleção e priorização

1. A admissão respeita os seguintes critérios de prioridade:
 - a) Indivíduos em situação de risco
 - b) Ausência de apoio familiar em assegurar os cuidados básicos;
 - c) Situação de incapacidade do indivíduo;
 - d) Situação económica desfavorável;
 - e) Residente no concelho de Arcos de Valdevez.
2. A prioridade define-se pela soma da pontuação que é igual à multiplicação do peso de cada item pelo valor da ponderação atribuída. Em caso de igualdade serve a data de entrada, para desempate.

Norma 8

Candidatura

1. Para formalizar o pedido de candidatura deve comparecer nos serviços administrativos do Centro Paroquial, preencher a *Ficha de Inscrição* e apresentar cópia dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de Identidade do idoso ou ser representante legal, quando necessário;
 - b) Cartão de beneficiário da Segurança Social, pensionista ou outro subsistema;
 - c) Cartão de identificação fiscal;
 - d) Declaração de rendimentos do idoso e do agregado familiar;
 - e) Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema;
 - f) Boletim de vacinas, relatório médico, comprovativo da situação clínica do idoso;
 - g) Declaração do idoso ou seu representante legal em como autoriza a informatização de dados pessoais.
 - h) Em situações especiais pode ser solicitada a certidão da sentença judicial que determina a tutela/curatela.
2. Em situações de intervenção emergente será dispensada a apresentação da ficha de inscrição, contudo logo que possível se dará início à formalização do processo do utente.
3. O período de candidatura decorre ao longo do ano com o seguinte horário de atendimento: De Segunda a Sexta-feira das 09 horas às 17.30hora.
4. Procedimento da Candidatura:
 - a) Preenchimentos da ficha de inscrição e cópias dos documentos probatórios.
 - b) Entrevista de avaliação inicial de requisitos, da competência da Diretora técnica com o seguinte objetivo: recolha de informação sobre necessidades e expectativas do candidato; informar de forma pormenorizada do



funcionamento organizacional e análise dos critérios de seleção. A entrevista decorre no prazo de 5 dias após a conclusão da Ficha de inscrição.

Norma 9 Admissão

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pela Diretora técnica, a quem compete emitir parecer na admissão, após identificadas as necessidades sociais e sustentabilidade da resposta social. A aprovação do parecer é da competência do Presidente do Centro Paroquial.
2. Da decisão, será dado conhecimento ao utente no prazo de 15 dias.
3. No ato da admissão são devidos os seguintes pagamentos:
 - a) Pagamento do valor apurado da mensalidade para o mês de admissão;
 - b) Custos processuais no valor de 15,00€.

Norma 10 Acolhimento de Novos Utentes

O acolhimento de novos utentes é feito mediante um programa de acolhimento de acordo com a avaliação diagnóstica, tendo em conta os seguintes aspetos:

1. A equipa de trabalho deve dirigir-se ao domicílio do utente de acordo com o horário definido na avaliação inicial para se apresentar;
2. Prestar esclarecimentos e avaliar as necessidades e potenciais da habitação;
3. Avaliar ao longo de 30 dias as necessidades e expectativas do utente e aspetos mais relevantes da avaliação diagnóstica.
4. Execução do relatório de integração e adaptação.

Norma 11 Processo Individual do utente

1. É constituído um Processo Individual com nº sequencial e fazendo parte integrante do processo os seguintes documentos:
 - a) Ficha de atendimento e de inscrição;
 - b) Ficha de avaliação inicial de requisitos;
 - c) Carta de admissibilidade;
 - d) Contrato;
 - e) Contactos familiares de referência;
 - f) Cópias de documentos de identificação;
 - g) Ficha de avaliação diagnóstica;
 - h) Processo de saúde;
 - i) Relatórios do programa de acolhimento;
 - j) Plano individual – PI
 - k) Relatórios de avaliação do Plano Individual;
 - l) Registos das ocorrências de situações anómalas;
 - m) Registo de período de ausência;
 - n) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável.

Norma 12 Lista de espera

Na falta de vaga, o processo de candidatura ficará em lista de espera, podendo no entanto ser encaminhado a outra instituição similar por força da emergência, será prestada a informação no prazo de 15 dias. Será mantida a informação relativa à lista de espera e comunicado no prazo de 15 dias a ocupação da possível vaga, de acordo com os critérios de prioridade.

CAPITULO 3 Funcionamento dos serviços e atividades a desenvolver

Norma 13 Refeições



As refeições são confeccionadas no Centro Paroquial e entregues na residência do utente a partir das 11.30h. As refeições são elaboradas semanalmente, de acordo com a pirâmide nutricional e as normas vigentes de Segurança e Higiene Alimentar.

As dietas serão fornecidas mediante orientação médica.

Norma 14

Serviços de higiene, limpeza e tratamento de roupa

A prestação de cuidados de higiene é feita no domicílio do utente e sempre com o devido consentimento do interessado. Deve ser colocado à disposição das funcionárias os meios necessários para prestar os cuidados tais como: sabonete, champô, toalhas e roupa limpa. Em situações pontuais de extrema necessidade serão prestados cuidados de higiene corporal nas instalações do Centro Paroquial e as deslocações asseguradas pelos serviços.

A limpeza e arrumação habitacional são feitas nas áreas de maior utilidade e precisão do utente tais como: casa de banho; quarto, cozinha e sala de estar. Será efetuado o serviço uma vez na semana ou de acordo com o contratado. Pretende-se dar um apoio ao utente tornado o seu dia-a-dia mais saudável.

A roupa é recolhida semanalmente pelas funcionárias e entregue na lavandaria do Centro Paroquial. Considera-se apenas o prioritário no dia-a-dia do utente, como: roupa de uso pessoal, roupa da cama e do banho. O utente e funcionários devem providenciar para que a roupa entregue nos serviços de lavandaria não contenha valores ou objetos.

As roupas que carecem de tratamentos especiais de limpeza serão encaminhadas para serviços externos de lavandaria, com o consentimento do interessado, sendo o seu custo imputado ao mesmo.

O Centro Paroquial não se responsabiliza pelos valores ou objetos perdidos nas roupas. A roupa é entregue lavada e engomada na casa do utente.

Norma 15

Serviços de Animação e Socialização

O Centro Paroquial prevê para a comunidade de idosos um projeto sociocultural intitulado "Vida Ativa" em que são projetadas atividades conducentes a um estilo de vida mais saudável. Os utentes serão devidamente informados das atividades propostas e incentivados à participação ativa. O transporte para as deslocações será assegurado pela Instituição, no que respeita às atividades propostas no projeto a realizar fora do domicílio do utente.

Presta apoio na orientação da medicação mediante prescrição médica, exames clínicos, marcação de consultas.

O acompanhamento e orientação nas deslocações a entidades da comunidade.

O apoio na aquisição de bens e serviços será prestado de acordo com a programação do Plano Individual do utente.

Norma 16

Situações emergentes de doença ou acidente

Se o utente se encontrar em situação emergente de doença súbita ou acidente, a equipa comunica o facto ao INEM, familiares responsáveis e Direção da resposta social;

Todas as situações anómalas serão registadas em livro de ocorrências e promovidas as diligências necessárias junto do utente ou familiar responsável.

CAPITULO 4

Instalações e regras de funcionamento

Norma 17

Instalações

O serviço de apoio domiciliário funciona nas instalações do Centro Paroquial e Social de Guilhadeses, lugar da Igreja, freguesia de Guilhadeses, concelho de Arcos de Valdevez. As suas instalações são compostas pelas seguintes áreas: serviços administrativos; recepção; sala de espera; gabinete de Direção Técnica; área de tratamento de roupas; área alimentar; instalações sanitárias, vestiários e áreas de lazer.

Áreas reservadas aos utentes: sala de espera; instalações sanitárias e áreas de lazer.

Áreas reservadas aos funcionários: vestiários; área alimentar e instalações sanitárias.

Norma 18

Horário de funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário tem o seguinte horário de funcionamento:

- a) Diariamente abre às 08 00 e encerra às 16.00;
- b) Serviços administrativos-em dias úteis das 09.00 às 12.30 e das 14.00 às 17.30.



Norma 19
Cálculo do rendimento

1. O cálculo do rendimento *per capita* do utente é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{RA}{12-D}$$

RC= Rendimento "per capita" mensal

RA= Rendimentos globais do utente (anual ou anualizado)

D= Despesas fixas mensais

2. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do utente (RC), consideram-se os seguintes rendimentos:
- 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;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, sem prejuízo do disposto no n.º 11.3.5 da Portaria n.º 218-D/2019);
 - 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.
 - Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - Renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente.

Norma 20
Tabela de Comparticipações/Preçário de Mensalidades

- A comparticipação a pagar mensalmente é respeitante aos serviços a prestar nas condições referidas; alimentação; cuidados de higiene corporal e habitacional; tratamento de roupa; animação e socialização. Os serviços extras serão pagos mensalmente nos serviços administrativos, mediante apresentação do respetivo comprovativo do seu custo;
- A comparticipação apurada não poderá exceder o custo médio real do utente na resposta social de SAD. Serve de referência o valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação e número de utentes que frequentaram o equipamento no mesmo ano;
- A Direção da Instituição poderá reduzir o valor ou dispensar o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma análise socioeconómica cuidada do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade;
- A comparticipação do utente, 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 tabela A. Independentemente dos serviços contratualizados o limite máximo da percentagem a aplicar é 75% e não pode ser ultrapassado.
 - Tabela A

Tipo de serviços	Dias úteis	Fim-de semana
Alimentação (almoço) e apoio na refeição	30%	5%
Higiene Pessoal	10%	5%
Higiene Habitacional	10%	0%
Tratamento de roupa	10%	3%
Animação e Socialização	2%	0%

-
- Poderão ser prestados pontualmente outros serviços extra a solicitar pelo utente ou seu representante legal, nomeadamente:



- a.
7. A contratualização por tipo de serviço implica a prestação mínima de uma atividade nos seguintes termos:
- Higiene Pessoal – no mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados;
 - Higiene Habitacional - no mínimo uma vez por dia, todos os dias úteis contratualizados;
 - Alimentação (almoço) - no mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados, sendo o apoio nas refeições de acordo com a vontade expressa do utente;
 - Tratamento de roupa - no mínimo uma vez por dia, todos os dias contratualizados;
 - Animação e Socialização - no mínimo quatro dias úteis da semana.

Norma 21 Mensalidades/Pagamentos

- O pagamento da mensalidade acordada é paga até ao dia 8 do mês a que respeita, através de transferência bancária, cheque, vale ou numerário;
- A prestação de serviços em início de contrato após o dia 15 implica o pagamento de 50% no valor total da mensalidade apurada;
- Na saída do utente por suspensão/ rescisão do contrato a mensalidade a cobrar é calculada de acordo com o número de dias frequentados;
- As despesas de medicação e fraldas são da inteira responsabilidade da família/utente. O custo será imputado no final de cada mês juntamente com o pagamento da mensalidade;
- Na recusa de entrega de documentação probatória, necessários para cálculo, será atribuída a mensalidade máxima praticada. Ficará claro no contrato de prestação de serviços se for essa a sua vontade;
- As mensalidades serão atualizadas em cada ano civil, de acordo com a taxa de inflação e alteração de rendimentos declarados.

Norma 22 Redução/Majoração da Mensalidade

Para as seguintes situações:

- Sempre que se verificarem atrasos consecutivos no pagamento da mensalidade por factos imputáveis ao utente ou seu responsável, implica o pagamento de uma compensação no valor de 5% do montante em dívida;
- A Direção da Instituição poderá reduzir o valor ou dispensar o pagamento da mensalidade, sempre que, através de uma análise socioeconómica cuidada do agregado familiar, se conclua a sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Norma 23 Contrato de prestação de serviços

É celebrado com o utente ou seu representante legal um contrato de prestação de serviços, onde são considerados os seguintes itens:

- Identificação do Centro Paroquial; período de vigência do contrato; direitos e deveres do utente e CPSG; alterações ou suspensão/rescisão do contrato; pessoa responsável do utente; serviços contratualizados, local e periodicidade; serviços adicionais e respetivo valor a pagar;
- O contrato é assinado por ambas as partes e entregue um exemplar ao utente ou seu representante legal, em caso de alteração será elaborada uma adenda ao contrato existente por mútuo acordo e assinado por ambas as partes.

Norma 24 Cessação da Prestação de Serviços

- Por iniciativa do utente/familiar responsável pode cessar a prestação de serviços nas seguintes situações e sem direito a indemnização ou compensação:
 - Por denúncia, o utente deverá informar a resposta social com 8 dias de antecedência e rescinde-se o contrato de prestação de serviços;
 - Por institucionalização do utente ou por morte;
- Por iniciativa do prestador de serviços pode cessar o contrato por incumprimento imputável ao utente e com aviso de 8 dias de antecedência.

Norma 25 Interrupção da prestação de serviços por iniciativa do utente



Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação do utente quando o período de ausência, devidamente fundamentado exceda 15 dias seguidos.

Norma 26
Direção Técnica

As funções de Direção Técnica desta resposta social são asseguradas por um técnico com formação superior em ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, ao qual compete:

1. Programar atividades de índole social, cultural, recreativa e ocupacional da comunidade de idosos da Instituição;
2. Coordenar e supervisionar, de acordo com o modelo de gestão técnica implementado, o pessoal afeto à resposta social;
3. Promover reuniões técnicas com funcionários com o objetivo de sensibilizar para a problemática da pessoa idosa;
4. Promover reuniões junto dos idosos, nomeadamente para a planificação e coordenação de atividades socioculturais.

Norma 27
Quadro de pessoal

O quadro de pessoal desta Instituição encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos e as demais informações, de acordo com os normativos legais em vigor.

CAPITULO 5
Direitos e Deveres

Norma 28
Direitos da Instituição

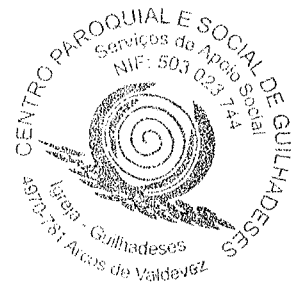
1. Receber pontualmente a mensalidade acordada;
2. O direito à informação e actualização de todos os dados indispensáveis ao processo do utente e relativos à situação sócio-económica do agregado familiar;
3. O respeito pelos valores defendidos nesta Instituição;
4. O direito à utilização correcta das instalações e equipamentos de acordo com as orientações dadas pelo pessoal.

Norma 29
Deveres da Instituição

1. Respeitar os seus utentes e garantir a prestação de bons serviços;
2. Cumprir com o contratualizado;
3. Alertar os familiares ou INEM em caso de doença ou mal-estar do utente;
4. O dever de informar pontualmente os seus utentes e manter atualizados os seus processos;
5. Garantir o direito à privacidade do utente, confidencialidade e os demais direitos consagrados;
6. O dever de exigir que todos os funcionários cumpram com os valores defendidos por esta instituição e assumir:
 - a) Uma conduta responsável na prestação dos serviços contratualizados com o utente;
 - b) No domicílio do utente usar convenientemente os bens que lhe são facultados, não fazer qualquer alteração ou eliminação de bens ou objetos sem a devida autorização;
 - c) O dever de informar qualquer alteração no bem-estar do utente e cumprir com as orientações técnicas da Instituição, relativamente a registos de serviço e ocorrências.

Norma 30
Direitos do utente

1. Atendimento personalizado;
2. Alimentação adequada e de acordo com as Normas de Segurança e Higiene Alimentar;
3. Prestação de bons cuidados de higiene pessoal, tratamento de roupa e asseio dos espaços habitacionais;
4. Apoio nas actividades da vida diária e orientação quando solicitada;
5. Ser ouvido, participar na vida institucional, sugerir e reclamar;
6. Invocar o direito à privacidade e intimidade;
7. Liberdade Religiosa;
8. Ser tratado com respeito e dignidade.



Norma 31
Deveres do Utente

1. Respeitar Direcção, funcionários e utentes;
2. Respeitar a funcionalidade organizacional da instituição;
3. Zelar ou permitir que zelem pela sua higiene e imagem;
4. Utilizar com zelo os bens e equipamentos ao seu dispor;
5. Pagar pontualmente a mensalidade acordada, outras despesas que daquela não façam parte;
6. Participar voluntariamente nas actividades de animação oferecidas;
7. Comunicar antecipadamente caso pretenda suspender pontualmente os serviços da instituição;
8. Cumprir e respeitar todas as demais normas instituídas neste Regulamento Interno.

Norma 32
Livro de reclamações

O Centro Paroquial possui livro de reclamações junto da recepção, que poderá ser solicitado à recepcionista sempre que desejado. Será prestado todo o apoio no encaminhamento da reclamação.

Norma 33
Registo de ocorrências

Existe um livro de ocorrências que serve de suporte de comunicação diária para situações ocorridas durante o período laboral. O livro é consultado diariamente pela equipa de trabalho e superiores hierárquicos. É entregue no final de cada mês à Direcção Técnica para arquivo.

Norma 34
Procedimentos na prevenção de violência

Existe um “Manual de procedimentos na prevenção de maus tratos/ negligência” para a resposta social com o objetivo de informar e orientar todos os intervenientes em situações de violência.

Para situações sinalizadas serão tomados os seguintes procedimentos:

1. Preencher a ficha de sinalização e entregar à Direcção da resposta social;
2. Averiguação e inquirição de testemunhas por parte dos responsáveis nomeados para o efeito;
3. Avaliação dos autos de inquirição e intervenções a efetuar junto de entidades competentes e família;
4. Sanções aplicar aos agressores clientes, mediante a gravidade da situação:
 - a. Advertência verbal;
 - b. Advertência escrita;
 - c. Suspensão do serviço durante dias a determinar pela Direcção;
 - d. Invocação da cessação de contrato por não cumprimento dos deveres do utente, com aviso de 8 dias de antecedência.
5. Remete-se para a Norma 20, do Capítulo 4, do “Regulamento Interno para o Funcionário”, as sanções aplicar nas situações em que os agressores são colaboradores da resposta social.

CAPITULO 6
Disposições Complementares

Norma 35
Proteção de dados

Os dados pessoais são recolhidos e tratados de acordo com o Manual de Procedimentos para a Proteção de Dados em uso nesta Instituição em que se anexa. Os colaboradores ao serviço do Centro Paroquial e Social de Guilhadeses garantem sigilo profissional quer na vigência do contrato de prestação de serviços quer após o seu termo.

Norma 36

Alterações ao Regulamento

O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento desta resposta social, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria;

Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão obrigatoriamente comunicadas aos serviços competentes da Segurança Social, 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.

Será entregue uma cópia das alterações do Regulamento Interno aos serviços competentes da Segurança Social e ao utente ou a quem assuma as responsabilidades legais no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

Norma 37

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pelo Centro Paroquial e Social de Guilhadeses, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

Norma 38

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Esta Instituição não aderiu a um Centro de Arbitragem de Conflitos de consumo. Em caso de litígio o consumidor pode recorrer a uma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios de consumo:

- a) Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Tribunal Arbitral de Consumo - Braga – Web: www.ciab.pt

Norma 39

Entrada em vigor

As alterações ao presente regulamento entram em vigor em 12/03/2020.

O Presidente da Direção

Pe. José Aventino Amorim de Freitas

