



**Centro Social Paroquial
da Igreja do Senhor
da Vera Cruz do Candal**

Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I	5
DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º	5
Âmbito de aplicação	5
Artigo 2.º	5
Objetivos do regulamento.....	5
Artigo 3.º	5
Conceito e âmbito.....	5
Artigo 4.º	5
Legislação aplicável.....	5
CAPÍTULO II	6
PROCESSO DE ADMISSÃO	6
Artigo 5.º	6
Condições de admissão.....	6
Artigo 6.º	6
Critérios de admissão.....	6
Artigo 7.º	6
Candidatura	6
Artigo 8.º	7
Admissão	7
Artigo 9.º	7
Processo Individual do Utente.....	7
Artigo 10.º	8
Acolhimento a novos utentes.....	8
CAPÍTULO III	8
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
Artigo 11.º	8
Instalações.....	8
Artigo 12.º	8
Horário de funcionamento.....	8
CAPÍTULO IV	8
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS	8
Artigo 13.º	8
Serviços prestados e atividades desenvolvidas.....	8
Artigo 14.º	9
Alimentação.....	9

Artigo 15.º	9
Cuidados de higiene e conforto pessoal	9
Artigo 16.º	9
Tratamento da roupa	9
Artigo 17.º	9
Higiene habitacional	9
Artigo 18.º	9
Cedência de ajudas técnicas.....	9
CAPÍTULO V	9
COMPARTICIPAÇÕES.....	10
Artigo 19.º	10
Pagamento das mensalidades	10
Artigo 20.º	10
Cálculo do rendimento <i>per capita</i>	10
Artigo 21.º	11
Tabela de Comparticipações	11
Artigo 22.º	12
Ausências.....	12
Artigo 23.º	12
Atualização do Montante e revisão da comparticipação familiar	12
CAPÍTULO VI	13
DIREITOS E DEVERES	13
Artigo 24.º	13
Direitos dos utentes.....	13
Artigo 25.º	13
Deveres dos utentes	13
Artigo 26.º	13
Direitos do Centro.....	13
Artigo 27.º	14
Deveres do Centro	14
Artigo 28.º	14
Depósito e guarda dos bens	14
Artigo 29.º	14
Contrato de prestação de serviços	14
Artigo 30.º	14
Interrupção da prestação de serviços.....	14

Artigo 31.º	15
Livro de Reclamações.....	15
Artigo 32.º	15
Livro de Ocorrências	15
CAPÍTULO VI	15
RECURSOS	15
Artigo 33.º Pessoal.....	15
Artigo 34.º	15
Direção Técnica.....	15
CAPÍTULO VII	15
DISPOSIÇÕES FINAIS	15
Artigo 35.º	15
Aplicação do Regulamento e casos omissos	15
Artigo 36.º	15
Alterações ao Regulamento	15
Artigo 37.º	15
Aprovação do Regulamento	15

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação

O Centro Social Paroquial da Igreja do Senhor da Vera Cruz do Candal, Instituição Particular de Solidariedade Social, adiante denominada por Centro, cujos estatutos se encontram registados no livro 5 das Fundações, sob o n.º 32/98 a fls. 162, desde 14/05/1998, com Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Solidariedade e Segurança Social do Porto, rege-se pelos seguintes artigos:

Artigo 2.º

Objetivos do regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e cumprimento das regras de funcionamento do Centro;
3. Promover a participação ativa dos utentes e/ou dos seus representantes legais ao nível das atividades sociais e culturais promovidas pelo Centro.

Artigo 3.º

Conceito e âmbito

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados no domicílio, individualizados e personalizados, a indivíduos e famílias, quando, por motivo de doença ou outro impedimento, não possam satisfazer as suas necessidades e/ou atividades de vida diária.
2. A resposta de SAD apoia pessoas de todos os grupos etários que apresentem carências que possam ser supridas pelas áreas de atuação deste serviço, nomeadamente, alimentação, higiene pessoal e habitacional, tratamento de roupas e outros serviços.

Artigo 4.º

Legislação aplicável

Tendo em conta o n.º1 do Artigo 3.º, a atividade desenvolvida na resposta social de SAD, rege-se pelo estipulado:

1. Decreto-Lei n.º 172 - A/2014, de 14 de novembro, com as suas alterações subsequentes, que aprova e altera o Estatuto das IPSS;
2. Portaria n.º 196 - A/2015, de 1 de julho, alterada na Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro bem como pela Portaria 218 -D/2019, de 15 de Julho, em que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação entre as IPSS e o Instituto da Segurança Social (ISS, I.P), e as IPSS ou legalmente equiparadas, na sua versão atual.
3. Portaria n.º 38/2013 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 - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
5. Acordo de Cooperação em vigor;
6. Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
7. Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO

Artigo 5.º

Condições de admissão

São condições de admissão no Serviço de Apoio Domiciliário:

1. Pessoas de ambos os sexos com idade igual ou superior a 65 anos;
2. Pessoas com idades inferiores a 65 anos poderão ser admitidas em situações devidamente justificadas, sendo cada caso avaliado individualmente pela equipa técnica e posteriormente pela direção da instituição.
3. Ser de livre vontade do candidato a sua admissão no Serviço de Apoio Domiciliário, expressamente manifesta pelo próprio ou, em caso de impedimento, por quem legitimamente o representar no ato de candidatura;
4. Concordância do utente e da família/responsável, com os princípios, valores e as normas regulamentadas do Centro;
5. Não sofrer de doença infectocontagiosa nem de foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psico-afectivas, não controladas por medicação, que coloque em perigo utentes e funcionários.

Artigo 6.º

Critérios de admissão

1. São critérios de prioridade na admissão:
 1. Situação económica vulnerável (inferior a SMN);
 2. Residentes na Paróquia do Senhor da Vera Cruz do Candal;
 3. Isolamento pessoal/abandono por parte da família;
 4. Ausência ou indisponibilidade da família para assegurar os cuidados básicos;
 5. Utente de outras Respostas Sociais do CSPISVCC;
 6. Condições habitacionais precárias;
 7. Situação de saúde debilitada.
2. Nos casos de não adaptação do utente, qualquer das partes pode denunciar o acordo, por escrito e com a antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o utente ficará a cargo do responsável, sendo pago o valor devido ao período de permanência da Resposta Social.
3. A ordem de inscrição não constitui critério de prioridade na admissão do utente.
4. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o Centro procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos social e economicamente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

Artigo 7.º

Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente deverá candidatar-se através do preenchimento da ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação ou entrega dos seguintes documentos:
 1. Cópia do Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão do/a utente e do seu significativo;
 2. Cópia do Cartão de Contribuinte do/a utente e do seu significativo (quando necessário);
 3. Cópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a utente e do seu significativo (quando necessário);
 4. Cópia do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou outro subsistema de saúde;

5. Boletim de vacinas atualizado;
 6. 2 Fotografias (tipo passe);
 7. Declaração comprovativa dos rendimentos do utente ou do agregado familiar, conforme aplicável;
 8. Documentos comprovativos das despesas mensais fixas do utente ou agregado familiar: valor do imposto sobre o rendimento e taxa social única, valor da renda de casa ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria, encargos médicos mensais com transportes públicos e despesas com aquisição de medicamentos de uso continuados em caso de doença crónica;
 9. Relatórios médicos/técnicos que descrevam: medicação, cuidados e estado de saúde, etc., bem como a indicação do médico assistente;
 10. Atestado de residência passado pela Junta de Freguesia, ou certidão de domicílio fiscal obtido através do Portal das Finanças;
 11. Declaração assinada pelo candidato em que autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo de utente.
2. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;

Artigo 8.º

Admissão

1. A admissão fica dependente da existência de vagas nos serviços, do parecer técnico da Diretora Técnica e da autorização da Direção do Centro.
2. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal num prazo máximo de 5 dias úteis.
3. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos, não conferindo, no entanto qualquer prioridade na admissão.
4. A admissão do utente será sempre condicionada pelo período experimental de trinta dias, quer para ambientação dos novos utentes, quer para observação de situações que passem despercebidas no momento da triagem à Diretora Técnica e que sejam impeditivas da sua continuidade enquanto utente do SAD.

Artigo 9.º

Processo Individual do Utente

1. No Centro existe, para cada utente, um processo onde devem constar todas as informações relevantes, nomeadamente:
 1. Todos os documentos referenciados no artigo 7.º do presente regulamento interno;
 2. Todos os dados avaliativos da situação social, económica, clínica (nomeadamente, entre outros, identificar o médico de família e contacto do Centro de Saúde) e familiar do utente;
 3. Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
 4. Programação dos cuidados e serviços;
 5. Registo dos períodos de ausência do domicílio, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 6. Identificação do responsável do acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
 7. Contrato de prestação de serviços, onde constem os direitos e obrigações de ambas as partes;
 8. Identificação e contacto de familiar ou representante legal;
 9. Plano de Acolhimento;
 10. Plano Individual de Cuidados e respetivas monitorizações e revisões;
 11. Registos dos serviços prestados;

12. Cessação do contrato de prestação de serviços, com a indicação da data e motivo;
 13. Outros documentos e comunicações trocadas com o utente e/ou representante legal.
2. O processo individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica garantindo sempre a sua confidencialidade.

Artigo 10.º

Acolhimento a novos utentes

1. O acolhimento a novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
1. Gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
 2. Avaliar as reações do utente;
 3. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade;
 4. Evidenciar a importância da participação da(s) pessoa(s) próxima(s) do utente;
 5. Recordar, sempre que necessário, as regras de funcionamento do SAD, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os elementos intervenientes na prestação do serviço;
 6. Registar a informação recolhida nos impressos do sistema de gestão;
 7. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 8. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio;
 9. Entre outros aspetos.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 11.º

Instalações

O SAD do Centro Social Paroquial da Igreja do Senhor da Vera Cruz do Candal está sediado nas instalações cedidas pela Fábrica da Igreja Paroquial do Senhor da Vera Cruz do Candal, sitas na Rua Consiglieri Pedroso, 852 – 4400-098 Vila Nova de Gaia, denominadas Lar Padre Alves Correia, e a sua área abrange: área técnica e administrativa, área de refeições – cozinha, despensa; área de tratamento de roupas – lavandaria; instalações sanitárias.

Artigo 12.º

Horário de funcionamento

1. O SAD do Lar Padre Alves Correia (Lar PAC) funciona durante todo o ano, no domicílio do utente e nas instalações do Lar PAC, na modalidade “dias úteis”, conforme as necessidades dos utentes e o previsto no Acordo de Cooperação celebrado com a Segurança Social.
2. O SAD funciona de 2.ª a 6.ª das 9h às 17h00.
3. O SAD encerrará ao longo do ano sempre que superiormente seja concedido qualquer tolerância aos funcionários e quando recomendado pelos serviços oficiais de saúde, no caso de doença infecto-contagiosa.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS

Artigo 13.º

Serviços prestados e atividades desenvolvidas

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 1. Fornecimento e apoio nas refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche);
 2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 3. Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;

4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços, nomeadamente:
 1. Cedência de ajudas técnicas;
 2. Outros de manifesto interesse para o utente e por iniciativa e indicação da Direção;

Artigo 14.º

Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e fornecimento das seguintes refeições: o pequeno-almoço, almoço e lanche.
2. A ementa semanal é afixada nas nossas instalações estando igualmente disponível para consulta no site do Centro Social, podendo ser entregue em mãos ao utente pela equipa de AAD da resposta, e elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social.
3. As dietas dos utentes, quando prescritas pelo nutricionista são, quando possível, de cumprimento obrigatório.
4. As refeições distribuídas no domicílio são para consumo imediato. A instituição não se responsabiliza por quaisquer falhas de Higiene e Segurança Alimentar, nomeadamente manipulação e conservação a quente e/ou frio das refeições servidas, a partir do momento que estas são entregues no domicílio do utente.

Artigo 15.º

Cuidados de higiene e conforto pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e de conforto, e é prestado diariamente.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.

Artigo 16.º

Tratamento da roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal, da cama e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo menos uma vez por semana e pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente.

Artigo 17.º

Higiene habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados no domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

Artigo 18.º

Cedência de ajudas técnicas

Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas, o SAD pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da participação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

COMPARTICIPAÇÕES

Artigo 19.º

Pagamento das mensalidades

1. O pagamento da mensalidade é efetuado entre o dia 8 e o dia 15 do mês a que respeitar, na Secretaria do Lar Padre Alves Correia, em dias úteis, das 9h às 12h e das 14h às 18h, ou mediante transferência bancária.
2. Sempre que o dia 08 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
4. Perante ausências de pagamento superiores a trinta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do(a) utente até este(a) regularizar as suas mensalidades, e após ser realizada uma análise individual do caso, ou em última análise a resolução do contrato em questão.
5. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado no período imediatamente posterior à sua realização.

Artigo 20.º

Cálculo do rendimento *per capita*

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

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

N

Sendo que:

RC: Rendimento *per capita* mensal;

RAF: Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D: Despesas fixas mensais;

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 assimiláveis, 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 trabalho temporário), designadamente:

1. Cônjuge ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
2. Parente e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
3. Parente e afins menores, na linha reta e na linha colateral,
4. Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
5. 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:

1. Do trabalho dependente;
2. 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);
3. 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 seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
4. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

5. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 6. Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou uso de prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência diferencial auferidas pelo sublocador entre a renda recebida e a paga pelo senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes 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 na 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 foi 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.
 7. 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%.
 8. Outras fontes de rendimento (exceto ao apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeitos da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
1. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 2. O valor da renda de casa ou da prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 3. Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 4. As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 5. Comparticipação nas despesas na resposta social de ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. De igual modo, para efeitos de cálculo da comparticipação mensal, poderá haver lugar a desconto por frequência de mais que um elemento do agregado familiar neste Centro Social, e/ou por ser familiar, em linha reta ou colateral de colaborador da Instituição, sendo que para efeitos de aplicabilidade deste desconto o mesmo deverá ser ponderado e analisado pela Direção do Centro Social.

Artigo 21.º

Tabela de Comparticipações

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

Fornecimento e apoio nas refeições (pequeno-almoço, almoço e lanche);
Cuidados de higiene e conforto pessoal;
Tratamento da roupa de uso pessoal do utente;
Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;

N.º de serviços	Dias úteis
2	40%
3	45%
4	50%

2. Ao somatório das despesas referidas em 2., 3. e 4. do n.º 4 do Artigo 21.º 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;
3. 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 de documentos probatórios, o Centro convencionará um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
4. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Artigo 22.º

Ausências

1. Haverá lugar a uma redução de 10% na mensalidade, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos.
2. As ausências só podem ser consideradas, se forem solicitadas previamente junto do(a) Diretor(a) Técnica, ou posteriormente, em caso de doença, mediante documento justificativo.
3. Toda e qualquer outra ausência, deverá ser analisada pela Direção do Centro Social, cabendo-lhe a prerrogativa de a aceitar ou não, podendo ser devida a respetiva mensalidade em função de tal decisão.

Artigo 23.º

Atualização do Montante e revisão da comparticipação familiar

1. A revisão da comparticipação é realizada, ordinariamente, até ao 1º semestre de cada ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita, e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
2. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice da inflação.
3. O(a) utente e/ou responsável legal, e o seu agregado familiar, tem o dever de informar este Centro Social de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e atualização da respetiva comparticipação familiar.
4. As alterações à comparticipação devem ser comunicadas ao utente ou pessoa responsável, com uma antecedência de 15 dias.

CAPÍTULO VI
DIREITOS E DEVERES

Artigo 24.º

Direitos dos utentes

Constituem direitos dos utentes do SAD:

1. Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização ou da respetiva família;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
6. Exigir qualidade nos serviços prestados;
7. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
8. Conhecer e exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
9. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis pelo Lar PAC;
10. Participar nas atividades promovidas pelo Centro, de acordo com os seus interesses e possibilidades.

Artigo 25.º

Deveres dos utentes

Consideram-se deveres dos utentes e família:

1. Cumprir as normas do Centro de acordo com o estipulado neste Regulamento;
2. Pagar pontualmente a comparticipação mensal conforme acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente;
3. Avisar com antecedência devida a ausência temporária dos serviços;
4. Respeitar e tratar com consideração os colaboradores, demais utentes, voluntários e Direção do Centro;
5. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde e a sua situação financeira;
6. Informar a Diretora Técnica sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
7. Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do estabelecido;
8. Dar conhecimento e reclamar junto da Diretora Técnica e/ou Ajudante Familiar de qualquer infração ou irregularidade, cometida ou presenciada, relativa ao funcionamento dos serviços e respetivos colaboradores;
9. Responsabilizar-se por desacatos ou acidentes que cause no decurso da prestação dos serviços.

Artigo 26.º

Direitos do Centro

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, o Centro tem ainda os seguintes direitos:

1. Lealdade e respeito por parte dos utentes, trabalhadores, voluntários e pessoas próximas que privem com o Centro;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;

4. Permitir a conservação do material existente nas instalações, dentro dos princípios de uma boa gestão;
5. Colaboração na promoção da qualidade dos serviços prestados aos utentes e comunidade, através do fornecimento de todas as informações válidas.

Artigo 27.º

Deveres do Centro

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, o Centro tem ainda os seguintes deveres:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir o bom funcionamento do equipamento e serviços, de harmonia com os requisitos técnicos adequados;
3. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
4. Garantir aos utentes o respeito pela sua individualidade e privacidade;
5. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos utentes;
6. Possuir livro de reclamações;
7. Aplicar as normas de comparticipação dos utentes ou famílias, segundo os critérios da legislação em vigor;
8. Assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços.
9. Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes.

Artigo 28.º

Depósito e guarda dos bens

1. O Centro 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 do processo individual do utente.

Artigo 29.º

Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com os seus familiares.
2. Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços será elaborada uma adenda a autenticar pelas partes, que será entregue aos outorgantes que constam no contrato de prestação de serviços inicial;
3. Haverá lugar a cessação de contrato de prestação de serviços nos seguintes casos:
 1. Incumprimento das normas e regras estabelecidas no processo contratual;
 2. Inadequação dos serviços às necessidades;
 3. Insatisfação do Utente;
 4. Inadaptação do utente aos serviços.

Artigo 30.º

Interrupção da prestação de serviços

O serviço de SAD será interrompido:

1. Por iniciativa do utente, havendo para o efeito uma declaração de desistência assinada pelo utente ou responsável e pelo responsável técnico.
2. Por parte do Centro, por motivos inerentes à dinâmica da mesma;
3. Por incumprimento dos compromissos assumidos.

Artigo 31.º

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, o SAD possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Diretora Técnica ou de quem a substitua, sempre que desejado, pelo utente e/ou família, bem como em formato eletrónico no Site Institucional.

Artigo 32.º

Livro de Ocorrências

O SAD dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer ocorrências ou incidentes que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VI

RECURSOS

Artigo 33.º Pessoal

O quadro de pessoal afeto ao SAD encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 34.º

Direção Técnica

A Direção Técnica do SAD compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 35.º

Aplicação do Regulamento e casos omissos

1. A Direção Técnica é responsável pela aplicação deste Regulamento.
2. A Entidade Titular resolverá os casos omissos, de acordo com a legislação em vigor sobre a matéria.

Artigo 36.º

Alterações ao Regulamento

1. As disposições contidas no presente Regulamento Interno serão revistas, periodicamente, pela Direção Técnica, no caso de alteração da legislação e em ordem a garantir a sua adequação às necessidades do SAD.
2. Todo e qualquer alteração carece da aprovação da Entidade Titular e só entrará em vigor 30 dias após a sua aprovação e publicação feita pela Entidade Titular.
3. Serão comunicadas ao Centro Distrital de Segurança Social do Porto todas as alterações a este Regulamento Interno, com antecedência de 30 dias antes da sua entrada em vigor.

Artigo 37.º

Aprovação do Regulamento

Esta revisão foi aprovada pela Direção do Centro Social Paroquial da Igreja do Senhor da Vera Cruz do Candal, entrando em vigor a Fevereiro de 2026.