



**Centro Social Paroquial  
de Pinhal Novo - I.P.S.S.**

## **Regulamento Interno**

# **Serviço de Apoio Domiciliário**

Sede: Largo José Maria dos Santos, 25-A

Estabelecimento: Largo José Maria dos Santos nº 14

Telef.: 21 236 25 70 / 21 236 17 89

E-mail: geral@cspinhhalnovo.pt

Fax: 21 238 96 59

2955-119 PINHAL NOVO – Portugal

Contribuinte nº 502073748



---

## Índice

<u>CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS</u> .....	4
<u>NORMA 1ª Âmbito de Aplicação</u> .....	5
<u>NORMA 2ª Legislação Aplicável</u> .....	5
<u>NORMA 3ª Objetivos do Regulamento</u> .....	6
<u>NORMA 4ª Missão/ Valores/Princípios/ Visão do CSPPN</u> .....	6
<u>CAPÍTULO II DEFINIÇÃO E OBJETIVOS</u> .....	6
<u>NORMA 5ª Definição</u> .....	7
<u>NORMA 6ª Objetivos</u> .....	7
<u>NORMA 7ª Serviços Prestados</u> .....	8
<u>CAPÍTULO III PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES</u> .....	8
<u>NORMA 8ª Condições de Admissão</u> .....	8
<u>NORMA 9ª Critérios de Prioridade na Admissão</u> .....	8
<u>NORMA 10ª Candidatura</u> .....	9
<u>NORMA 11ª Processo de Admissão</u> .....	10
<u>NORMA 12ª Documentos a Entregar no Ato de Admissão</u> .....	10
<u>NORMA 13ª Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes</u> .....	12
<u>NORMA 14ª Processo Individual do Utente/Cliente</u> .....	12
<u>NORMA 15ª Lista de Espera</u> .....	13
<u>NORMA 16ª Contrato</u> .....	13
<u>CAPÍTULO IV INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO</u> .....	13
<u>NORMA 17ª Instalações</u> .....	14
<u>NORMA 18ª Horários de Funcionamento</u> .....	14
<u>NORMA 19ª Pagamento da Comparticipação Familiar</u> .....	14
<u>NORMA 20ª Precário das Comparticipações Familiares</u> .....	15
<u>NORMA 21ª Revisão da Comparticipação Familiar</u> .....	16
<u>NORMA 22ª Serviço de Alimentação</u> .....	16
<u>NORMA 23ª Serviço de Higiene Pessoal</u> .....	17
<u>NORMA 24ª Serviço de Tratamento de Roupa</u> .....	17



---

<u>NORMA 25ª Serviço de Higiene Habitacional</u> .....	18
<u>NORMA 26ª Atividades de Desenvolvimento Pessoal</u> .....	18
<u>NORMA 27ª Cedência de Ajudas Técnicas</u> .....	19
<u>NORMA 28ª Diligências</u> .....	19
<u>NORMA 29ª Depósitos e Guarda dos Bens dos Utentes/Clientes</u> .....	19
<u>NORMA 30ª Saúde/Situações de Emergência</u> .....	20
<u>NORMA 31ª Interrupções</u> .....	20
<u>NORMA 32ª Cessaçã o da Prestaçã o de Serviç os</u> .....	21
<u>CAPÍTULO V RECURSOS</u> .....	21
<u>NORMA 33ª Quadro de Pessoal</u> .....	21
<u>NORMA 34ª Modalidades de Participaçã o de Familiares Voluntários</u> .....	22
<u>CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES</u> .....	22
<u>NORMA 35ª Direitos dos Utentes/Clientes</u> .....	22
<u>NORMA 36ª Deveres dos Utentes/Clientes</u> .....	23
<u>NORMA 37ª Direitos do SAD</u> .....	24
<u>NORMA 38ª Deveres do SAD</u> .....	25
<u>NORMA 39ª Direitos da Pessoa Significativa</u> .....	25
<u>NORMA 40ª Deveres da Pessoa Significativa</u> .....	26
<u>CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS</u> .....	26
<u>NORMA 41ª Quebra da Confidencialidade</u> .....	26
<u>NORMA 42ª Recolha de Imagens e Protecção de Dados Pessoais</u> .....	26
<u>NORMA 43ª Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos</u> .....	27
<u>NORMA 44ª Livro de Registo de Ocorrências</u> .....	27
<u>NORMA 45ª Livro de Reclamações</u> .....	28
<u>NORMA 46ª Sugestões ou Reclamações</u> .....	28
<u>NORMA 47ª Alteraçõ es ao Regulamento</u> .....	28
<u>NORMA 48ª Integraçã o das Lacunas</u> .....	29
<u>NORMA 49ª Aprovaçã o</u> .....	29



## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**



---

## NORMA 1ª

### Âmbito de Aplicação

1. O Centro Social Paroquial de Pinhal Novo, adiante designado CSPPN, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social criada por iniciativa da Fábrica da Igreja e ereta canonicamente por decreto do Bispo da Diocese de Setúbal, que aprovou os estatutos a 9 de janeiro de 1987, alterados a 2 de julho de 2015. O CSPPN encontra-se registado no livro 3 das Fundações de Solidariedade Social sob o n.º 63/87 a fls. 140 Verso, em 19/11/1987, sediado no Largo José Maria dos Santos, n.º 25 A, freguesia de Pinhal Novo, concelho de Palmela.
2. A resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) consiste na prestação de cuidados e serviços a indivíduos e/ou famílias 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 de vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.
3. Em primeira instância dá resposta às necessidades da vila e freguesia de Pinhal Novo, bem como utentes/clientes encaminhados pelo Centro Distrital de Segurança Social de Setúbal, de acordo com o protocolo estabelecido.

## NORMA 2ª

### Outras Normas Aplicáveis

As normas específicas pelas quais se rege a resposta social de SAD são:

1. Estatutos do CSPPN aprovados a 9 de janeiro de 1987 por decreto do Bispo da Diocese de Setúbal e alterados a 2 de julho de 2015;
2. Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, que aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social, na sua redação atual;
3. Portaria nº196-A/2015, de 1 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. e as instituições particulares de solidariedade social, na sua redação atual;
4. Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, que estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário;
5. Circulares de Orientação Técnica acordados em sede de CNAAPAC;
6. Acordo de Cooperação, celebrado entre o Centro Social Paroquial do Pinhal Novo e o Instituto da Segurança Social, I. P., em vigor.



---

### NORMA 3ª

#### Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- a) Promover o respeito pelos direitos dos utentes/clientes e demais interessados;
- b) Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- c) Promover a participação ativa dos utentes/clientes e/ou pessoa significativa ao nível da gestão desta resposta social.

### NORMA 4ª

#### Missão/ Valores/Princípios/ Visão do CSPPN

1. O CSPPN tem como missão fornecer à sociedade serviços que propiciem a melhoria das condições de vida e a promoção das famílias através de ações centradas na dignidade humana, nas áreas da infância, terceira idade, grupos sociais fragilizados, promovendo respostas sociais que visam o crescimento individual, baseados nos valores cristãos, ética, igualdade e solidariedade.

*Valores/Princípios:*

2. O CSPPN tem como Valores e Princípios:
  - a) O respeito pelos direitos humanos;
  - b) A igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
  - c) O respeito pela identidade pessoal e reserva na intimidade da vida privada e familiar;
  - d) A reputação excelente;
  - e) O serviço ao Utente em primeiro lugar.
3. É visão do CSPPN ser uma organização reconhecida pela qualidade de excelência da sua prestação de serviços comprometida com a melhoria da qualidade das instalações das respostas sociais de apoio à infância e terceira idade.

## CAPÍTULO II DEFINIÇÃO E OBJETIVOS



---

## NORMA 5ª

### Definição

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivos de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária.

## NORMA 6ª

### Objetivos

São objetivos do SAD, nomeadamente:

1. Garantir o profissionalismo, ética, rigor e respeito nas relações entre utentes/clientes, pessoas significativas e colaboradores;
2. Prestar serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes/clientes, assegurando um atendimento tão personalizado quanto possível, em função das mesmas;
3. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes/clientes;
4. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar, potenciando desta forma a sua qualidade de vida;
5. Reforçar as competências das famílias e outros cuidadores;
6. Criar condições que permitam preservar e incentivar as relações intrafamiliares;
7. Minorar situações de isolamento e de solidão, potenciando os contatos e integração social;
8. Contribuir para estabilizar ou retardar as consequências nefastas do envelhecimento;
9. Contribuir para a permanência dos utentes/clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
10. Promover a manutenção e reforço da funcionalidade, atendendo ao estado de saúde do utente/cliente, tentando ao máximo prevenir situações de dependência ou outros riscos;
11. Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
12. Promover a dignidade da pessoa e o respeito pela sua história, cultura, espiritualidade, memórias e vontades conscientemente expressas;
13. Colaborar e/ou assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde;
14. Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco ou maus-tratos, auxiliando a que seja assegurado um adequado encaminhamento;
15. Fornecer uma alimentação equilibrada e adequadamente confeccionada, considerando os hábitos da cozinha portuguesa, gostos pessoais mais consensuais e prescrição médica;
16. Efetuar o tratamento da roupa de uso pessoal;



17. Prestar o serviço de higiene habitacional estritamente necessário à natureza dos cuidados prestados.

### **NORMA 7ª** **Serviços Prestados**

1. As atividades desenvolvidas na resposta social de Apoio Domiciliário estão de acordo com o Plano Anual de Atividades, elaborado no início de cada ano civil, que se encontra afixado em local visível.
2. O SAD assegura os seguintes serviços:
  - a) Alimentação;
  - b) Higiene pessoal;
  - c) Higiene habitacional;
  - d) Tratamento de roupa;
  - e) Atividades lúdicas e recreativas;
  - f) Cedência de ajudas técnicas;
  - g) Diligências: aquisição de bens no exterior, ida à farmácia, marcação de consultas e exames médicos, pequenos arranjos na roupa do corpo, teleassistência, etc.

### **CAPÍTULO III** **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES**

#### **NORMA 8ª** **Condições de Admissão**

1. São condições de admissão à resposta social de Apoio Domiciliário do CSPPN:
  - a) Ser residente na vila ou freguesia de Pinhal Novo;
  - b) Ter 65 ou mais anos (exceionalmente, de outras idades se o estado de saúde física e/ou mental o justificarem);
2. A admissão é precedida por uma entrevista ao candidato e/ou pessoa significativa.
3. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade da resposta.

#### **NORMA 9ª** **Crítérios de Prioridade na Admissão**

A análise técnica do processo, para que a Direção selecione os candidatos, considera como critérios de prioridade na admissão:





P7430  
G.M.O.

Crítérios de Priorização	Subcrítérios de Priorização	Pontuação	Ponderação
Precariedade económica e dificuldade de acesso a recursos e serviços;	Candidato com pensão mínima, sem despesas de habitação ou medicação relevantes associadas.	1	55%
	Candidato com pensão mínima e com apenas um tipo de despesa relevante associada (habitação ou medicação).	2	
	Candidato com pensão mínima e despesas de habitação e medicação relevantes associadas.	3	
Dependência física e/ou psíquica, em que os indivíduos não consigam assegurar a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades de vida diária;	Candidato autónomo em 8 ou mais itens na avaliação da funcionalidade.	1	15%
	Candidato autónomo em 4 a 7 a itens na avaliação da funcionalidade.	2	
	Candidato autónomo em 3 ou menos itens na avaliação da funcionalidade.	3	
Utentes/Cientes de outra Resposta Social do CSPPN;	Utentes da resposta social CD do Centro Social Paroquial de Pinhal Novo.	3	10%
Situações encaminhadas pelo Serviço de Segurança Social;	Encaminhamentos da Segurança Social.	3	5%
Capacidade/ disponibilidade da pessoa significativa ou outra(s) para assegurar cuidados básicos;	Candidato com suporte familiar ou social e com disponibilidade para assegurar os cuidados básicos.	1	15%
	Candidato com suporte familiar ou social, mas sem disponibilidade para assegurar os cuidados básicos.	2	
	Candidato sem suporte familiar ou social.	3	

### NORMA 10<sup>a</sup> Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o utente/cliente ou, quando aplicável, pessoa significativa, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do Processo Individual do Utente/Cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante:
  - a) A entrega dos seguintes documentos / de cópias dos seguintes documentos:
    - a. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente/cliente, quando relevante;
    - b. Comprovativo dos rendimentos do utente/cliente e do agregado familiar;
    - c. Comprovativo de despesas de arrendamento de habitação ou prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
    - d. Comprovativo de despesas fixas com medicamentos de doença crónica do agregado familiar;
  - b) A disponibilização para consulta dos seguintes documentos:
    - a. Cartão de Cidadão do utente/cliente e da pessoa significativa, quando aplicável (ou Bilhete de Identidade, Cartão de Identificação Fiscal e Cartão de Beneficiário da Segurança Social);



P. 4/13/17  
A. G. B. L. O. S.

- b. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente/cliente pertença;
2. Deverá ainda pronunciar-se sobre a autorização da informatização dos dados fornecidos para efeitos de elaboração do Processo Individual do Utente/Cliente.
3. Em caso de admissão urgente pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, todavia, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
4. Em situações especiais deverá ser apresentada certidão da decisão judicial que determine medidas de acompanhamento.
5. O período de candidatura decorre das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, na Secretaria do CSPPN.

#### **NORMA 11<sup>a</sup>** **Processo de Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo Coordenador do SAD, a quem compete dar parecer e, se assim considerar, elaborar a proposta de admissão a submeter à consideração da Direção do CSPPN.
2. A decisão de admissão do utente/cliente na resposta social de SAD é da responsabilidade da Direção do CSPPN.
3. No prazo de 8 dias será dado conhecimento da decisão de admissão, ou não, ao utente/cliente, ou pessoa significativa.
4. Os candidatos que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir por inexistência de vaga, ficam automaticamente inscritos na lista de espera nos termos da Norma 15<sup>a</sup>.
5. Em situações de grande urgência, a admissão será sempre a título provisório com parecer e autorização da Direção e do Diretor de Serviços, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.

#### **NORMA 12<sup>a</sup>** **Documentos a Entregar no Ato de Admissão**

1. Para efeitos de admissão, é agendado, entre o utente/cliente, ou pessoa significativa, e o Coordenador do SAD ou o Diretor de Serviços, o preenchimento da Ficha de Avaliação Inicial de Requisitos, que constitui parte integrante do processo do utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante:
  - a) A disponibilização, para consulta, dos seguintes documentos:



- 
- a. Cartão de Cidadão do utente/cliente, ou:
    - i. Bilhete de Identidade;
    - ii. Cartão do Sistema de Saúde;
    - iii. Cartão de Identificação Fiscal;
    - iv. Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
  - b. Cartão de Cidadão da pessoa significativa do utente/cliente ou:
    - i. Bilhete de Identidade;
    - ii. Cartão de Identidade Fiscal;
    - iii. Cartão de Beneficiário da Segurança Social.
  - b) A entrega dos seguintes documentos / de cópias dos seguintes documentos:
    - a. Declaração de pensão (atualizada e discriminada), bem como outros rendimentos;
    - b. Declaração de IRS e Nota de Liquidação;
    - c. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente/cliente- a declarar a inexistência de doença infetocontagiosa e declaração médica comprovativa da dieta alimentar (quando aplicável), bem como prescrição médica, datada e assinada, e a posologia dos medicamentos a tomar (quando aplicável);
    - d. Comprovativo das despesas mensais fixas:
      - i. Três comprovativos da renda da casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
      - ii. Três últimos recibos de encargos médios mensais com transportes públicos;
      - iii. Três últimos recibos comprovativos das despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica do agregado familiar;
      - iv. Três últimos recibos de pagamento de comparticipação familiar em Estrutura Residencial para Idosos.
  - c) A prova de rendimentos declarados será feita mediante apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente de natureza fiscal. Sempre que haja fundamentadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos poderão ser feitas diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, com razoabilidade.



*Pylybyz*  
*Aschmas*

### **NORMA 13<sup>a</sup>**

#### **Acolhimento dos Novos Utentes/Clientes**

É definido um plano de acolhimento inicial dos novos utentes/clientes que se rege pelos seguintes parâmetros:

1. Após avaliação inicial das necessidades do utente/cliente, para definir, gerir, adequar e monitorizar os primeiros serviços prestados;
2. Prestar esclarecimentos em caso de necessidade e avaliar as reações do utente/cliente;
3. Caso existam, realizar o inventário dos bens que o utente/cliente fornece para a prestação dos serviços e acordados na contratualização;
4. Evidenciar a importância da participação de pessoas próximas do utente/cliente nos cuidados prestados ao mesmo;
5. Recordar as regras de funcionamento da resposta social em questão, assim como os direitos e deveres de ambas as partes e as responsabilidades de todos os intervenientes na prestação do serviço;
6. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
7. Definir as regras e forma de entrada e saída no domicílio;
8. Desenvolver, observar ou aprofundar alguns aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
9. Após 30 dias é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente/cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente/Cliente;
10. Se durante este período, o utente/cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento. Primeiramente, identificando os indicadores que conduziram à inadaptação do mesmo e procurar superá-los, estabelecendo, se oportuno, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, qualquer uma das Partes pode resolver o acordo de prestação de serviços.

### **NORMA 14<sup>a</sup>**

#### **Processo Individual do Utente/Cliente**

No Processo Individual do Utentes/Cliente deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação de saúde, social e financeira, necessidades específicas dos utentes/clientes, acordo de prestação de serviços bem como outros elementos relevantes. Estas informações são de carácter confidencial e encontram-se em local de acesso reservado na instituição.



### **NORMA 15ª** **Lista de Espera**

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, deverá ser comunicado ao utente/cliente, ou pessoa significativa, que existe uma lista de espera e a posição que este ocupa na mesma.
2. A ordenação da lista de espera respeitará os critérios de prioridade na admissão.
3. O candidato selecionado é imediatamente contactado, por telefone. Caso não seja possível estabelecer contacto através deste meio de comunicação, o contato será efetuado para o e-mail indicado na inscrição.
4. Após ter sido notificado o candidato deve apresentar-se na data e hora que lhe for estipulada pela instituição e apresentar toda a documentação necessária para a abertura do processo.
5. A lista é permanentemente atualizada.

### **NORMA 16ª** **Contrato**

1. Aquando da admissão do utente/cliente é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, entre o CSPPN e o utente/cliente.
2. Em todas as matérias em que o contrato seja omissivo, prevalece o disposto na legislação vigente aplicável e no presente regulamento.
3. O contrato é assinado por ambas as partes, sendo entregue uma cópia ao utente/cliente ou pessoa significativa e outra arquivada como parte integrante do Processo Individual do Utente/Cliente.
4. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada por ambas as partes.
5. É entregue, no momento da celebração do contrato, ao utente/cliente ou pessoa significativa, uma cópia do presente regulamento.

## **CAPÍTULO IV** **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**



---

### **NORMA 17ª** **Instalações**

1. O SAD do CSPPN está sediado no Largo José Maria dos Santos, n.º 25 A, Pinhal Novo.
2. Ao serviço desta resposta social estão adstritas três viaturas da instituição.

### **NORMA 18ª** **Horários de Funcionamento**

1. O SAD funciona todos os dias, incluindo fins de semana e feriados, exceto Dia de Páscoa, Dia de Natal e Dia de Ano Novo (1 de janeiro), entre as 08h00 e as 18h00.
2. O Centro de Dia poderá ainda encerrar por motivos excecionais (dos quais os utentes/clientes e/ou pessoas significativas serão avisados atempadamente sempre que possível), tais como cataclismos, operações de desinfestação, questões laborais, impedimento da utilização das instalações devido a deficiências graves do seu equipamento, noutras datas em função das necessidades existentes e justificadamente aprovadas pela Direção.

### **NORMA 19ª** **Pagamento da Participação Familiar**

1. O pagamento da participação familiar deverá ser efetuado entre os dias 8 e 15 de cada mês.
2. O pagamento da participação familiar diz respeito ao mês em curso.
3. Se a admissão se efetuar:
  - a. Até ao dia 15, inclusive - o utente/cliente ou pessoa significativa paga 100% da participação familiar;
  - b. De dia 16 em diante – o utente/cliente ou pessoa significativa paga 50% da participação familiar.
4. O pagamento da participação familiar poderá ser efetuado nas seguintes modalidades:
  - a. Em numerário;
  - b. Por cheque;
  - c. Por terminal multibanco; ou
  - d. Por transferência bancária para a conta à ordem com o NIB a indicar pela instituição.



Py/Bz  
C. Silva

5. As formas de pagamento das comparticipações familiares referidas nas alíneas a), b) e c) deverão ser concretizadas na Secretaria do CSPPN, durante o respetivo horário de funcionamento.
6. Se o utente/cliente ou pessoa significativa não tiver possibilidade de se deslocar à instituição para pagamento da comparticipação familiar, poderá efetuá-lo através dos colaboradores do SAD, sendo o recibo emitido e enviado posteriormente.

### **NORMA 20ª** **Preçário das Comparticipações Familiares**

1. De acordo com o disposto no Regulamento Anexo à Portaria 195-A/2015 de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

N = Número de elementos do agregado familiar

2. Para o efeito, consideram-se como despesas mensais fixas do agregado familiar as seguintes:
  - 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 mensal devida pela aquisição de habitação própria;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
  - e) Comparticipação em despesas com Estrutura Residencial para Idosos relativas a ascendentes e outros familiares.
3. Para efeitos de aplicação do presente regulamento, entende-se por agregado familiar, o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculos de parentesco, casamento, afinidade, ou outras situações assimiláveis, desde que vivam em economia comum.



P. 4/23/21  
C. 1/2/20

4. A tabela de comparticipação financeira, dos utentes/clientes ou pessoas significativas, pelos serviços recebidos pode ser consultada no Anexo A.
5. O pagamento devido pelos serviços prestados ao utente/cliente não poderá ser inferior a 40% nem ultrapassar 75% do rendimento *per capita* do agregado familiar.
6. A Direção do CSPPN poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento da comparticipação familiar, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.
7. Perante ausências de pagamento superiores a 60 dias, após análise de cada caso, o CSPPN poderá vir a suspender a prestação de serviços ao utente/cliente até que a situação seja regularizada.
8. As ausências justificadas, e devidamente comunicadas, por períodos superiores a 15 dias seguidos, darão direito a um desconto de 10% na comparticipação familiar.
9. Se o utente/cliente se ausentar por um período superior a 1 mês e desejar manter a vaga usufruirá de um desconto de 10% na comparticipação familiar, aplicável durante a sua ausência.

#### **NORMA 21<sup>a</sup>**

##### **Revisão da Comparticipação Familiar**

1. A comparticipação familiar é objeto de revisão no início de cada ano civil.
2. A comparticipação familiar é também objeto de revisão quando há alteração do número e/ou tipo de serviços prestados.
3. Extraordinariamente, e em caso de comprovada alteração da situação económica do utente/cliente, a comparticipação familiar será ajustada em conformidade.
4. O utente/cliente ou pessoa significativa tem o dever de informar o CSPPN de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
5. As alterações à comparticipação familiar devem ser comunicadas ao utente/cliente ou pessoa significativa com uma antecedência mínima de 15 dias.

#### **NORMA 22<sup>a</sup>**

##### **Serviço de Alimentação**

1. O serviço de alimentação consiste na confeção na nossa cozinha, transporte e entrega das seguintes refeições diárias e de acordo com o horário estipulado:
  - a. Almoço: Entregue entre as 12h30 e as 13h30 (tempo estimado);
  - b. Jantar: Entregue com o almoço, devidamente acondicionado.





2. Os recipientes onde as refeições são acondicionadas devem ser devolvidas ao colaborador responsável pela distribuição da alimentação aquando da entrega seguinte.
3. As refeições serão disponibilizadas ao utente/cliente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
4. A alimentação será ajustada a alergias e intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta, sempre que justificada com prescrição médica.
5. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível e enviadas, em formato papel, para os utentes/clientes que contratualizem este serviço.

### **NORMA 23ª**

#### **Serviço de Higiene Pessoal**

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente (preferencialmente no período da manhã).
2. Sempre que se verifique ser necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. O utente/cliente deve manter no seu domicílio, à disposição dos colaboradores, todo o material necessário à realização do serviço de higiene.
4. O horário de chegada a cada domicílio da equipa do SAD é estabelecido de acordo com as necessidades e quantidade de utentes/clientes a seu cargo, pelo que não existem horas marcadas para cada domicílio.
5. Os cuidados de imagem (corte das barbas e cabelo, bem como tratamento de mãos e pés) são efetuados em dias marcados pelas equipas de acordo com o número de utentes/clientes tidos a seu cargo.
6. O dia marcado para os cuidados de imagem poderá ser alterado sempre que comunicado ao Coordenador do SAD com antecedência para que este possa reorganizar o trabalho das equipas.

### **NORMA 24ª**

#### **Serviço de Tratamento de Roupa**

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário (corpo, cama e casa de banho) exclusivas do utente/cliente e devidamente identificadas.
2. As peças dos utentes/clientes enviadas para a lavandaria devem ser devidamente conferidas e registadas no documento específico para registo de peças na lavandaria. Este registo deve ser efetuado em conjunto com as ajudantes de ação direta que transportam a roupa e deve ser rubricado por ambas as partes.



7/4/37  
Adelo

3. O CSPPN só se responsabiliza pelo depósito das peças de roupa em lavandaria quando devidamente registadas e confirmadas por ambas as partes.
4. Sempre que há entrega ou devolução de roupa, a confirmação das peças deve ser exigida pelo utente/cliente ou pessoa significativa, caso tal não aconteça, poderá levar à não devolução das peças em caso de reclamação por desaparecimento de roupa.
5. O serviço de tratamento de roupas só é efetuado quando associado a outro tipo de serviço.
6. A restituição, por parte da instituição, das peças de roupa suja entregues ao serviço para tratar, tem prazo de 8 dias a contar do dia da entrega da roupa.
7. A roupa é recolhida pelos ajudantes de ação direta, sendo estes quem a entregam na lavandaria e, depois de tratada, a devolvem ao utente/cliente no seu domicílio.

#### **NORMA 25ª**

##### **Serviço de Higiene Habitacional**

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza (lavar as loiças da casa de banho, limpar o pó, aspirar e lavar o chão), estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente/cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (casa de banho e quarto).
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente/cliente e o acordo de serviço celebrado.

#### **NORMA 26ª**

##### **Atividades de Desenvolvimento Pessoal**

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações em grupo é da responsabilidade do Coordenador do SAD que comunica, através dos colaboradores, por escrito, a organização de atividades, nas quais os utentes/clientes do SAD podem ser incluídos.
2. As atividades poderão ser gratuitas e, quando não o forem, o utente/cliente, ou pessoa significativa, deve ser previamente informado.
3. Os passeios/deslocações serão previamente comunicados aos utentes/clientes ou, caso se justifique, à pessoa significativa, para que se pronunciem sobre a participação, ou não, nos mesmos.
4. Nos passeios/deslocações os utentes/clientes são sempre acompanhados pelos colaboradores do CSPPN.



---

### NORMA 27ª

#### Cedência de Ajudas Técnicas

1. Poderá ser contratualizado o empréstimo de ajudas técnicas (cadeiras de rodas, andarilhos ou canadianas), a serem usadas pelo utente/cliente, sempre que a situação de dependência o exija.
2. Aquando da cedência da ajuda técnica, deverá ser paga uma caução, que será devolvida no ato da devolução do material desde que este esteja nas mesmas condições em que foi disponibilizado.
3. Quando o equipamento deixar de ser necessário deverá ser imediatamente devolvido, deixando este serviço de estar contratualizado.

### NORMA 28ª

#### Diligências

1. Os utentes/clientes podem usufruir do serviço de Diligências sempre que associado a outros serviços.
2. A teleassistência e pequenos arranjos na roupa do corpo poderão ser efetuados em qualquer circunstância. Outras diligências tais como aquisição de bens, ida à farmácia e marcação de consultas e exames médicos poderão ser efetuadas sempre que o utente/cliente não tenha família, desde que sejam na freguesia do Pinhal Novo.
3. As diligências devem ser marcadas com antecedência mínima de 3 dias com o Coordenador do SAD e a sua concretização dependerá dos recursos humanos disponíveis.
4. O utente/cliente deverá levar consigo a quantia suficiente a fim de pagar serviços e/ou bens que adquira nas entidades da comunidade.

### NORMA 29ª

#### Depósitos e Guarda dos Bens dos Utentes/Clientes

1. O CSPPN só se responsabiliza pelos objetos e valores que os utentes/clientes, ou pessoas significativas, lhe entreguem à sua guarda.
2. O CSPPN não se responsabiliza pela guarda, uso ou manutenção de qualquer objeto, valor ou património que se mantenha à disposição no domicílio, sendo o seu desaparecimento da exclusiva responsabilidade do utente/cliente e/ou dos restantes elementos do agregado familiar.
3. O CSPPN reserva a si o direito a que o utente/cliente, ou pessoa significativa, comprove qualquer acusação de desaparecimento de objetos ou valores, dirigida aos



F 7/436  
Ced/100

colaboradores, sob pena de ser responsabilizado civil e criminalmente por tais alegações.

4. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo utente/cliente, ou pessoa significativa, e pela pessoa que os recebe. Esta lista é arquivada no Processo Individual do Utente/Cliente.
5. Quando houver necessidade de as chaves do domicílio do utente/cliente ficarem à guarda da instituição, por tal ser imprescindível à execução dos serviços, haverá lugar à assinatura de uma declaração/termo de responsabilidade, no qual fica definido onde se guardam as chaves, quem tem acesso a estas e quem é o principal responsável por este chaveiro. Apenas a Diretora de Serviços e as Ajudantes de Ação Direta têm acesso às chaves do utente/cliente. No momento da devolução das chaves, o mesmo documento é assinado por quem as recebe.
6. As chaves do domicílio do utente/cliente ficam guardadas em lugar seguro na instituição.

#### **NORMA 30ª**

#### **Saúde/Situações de Emergência**

1. A instituição não dispõe de serviço de enfermagem, pelo que recorre aos serviços públicos quando necessário, trabalhando em estreita articulação com o Centro de Saúde de Palmela, extensão de Pinhal Novo, e com Unidade de Cuidados Continuados de Palmela que presta cuidados de enfermagem no domicílio.
2. Sempre que o utente/cliente seja encontrado gravemente doente pelos colaboradores do SAD são executados os seguintes procedimentos:
  - a) São chamados os serviços de urgência adequados, sendo-lhes fornecida a informação relevante acerca do utente/cliente que seja do conhecimento do CSPPN;
  - b) A pessoa significativa é imediatamente avisada para que compareça o mais rapidamente possível e acompanhe o mesmo aquando da urgência hospitalar;
  - c) As ajudantes familiares só serão autorizadas a deixar o utente/cliente quando este estiver acompanhado pela pessoa significativa, ou outra igualmente responsável, e/ou profissionais prestadores de socorro.

#### **NORMA 31ª**

#### **Interrupções**

1. O utente/cliente ou pessoa significativa deve comunicar, em impresso próprio, a interrupção, aos serviços administrativos do CSPPN, com um mínimo de 8 dias úteis de



antecedência, excetuando-se os casos de falecimento ou internamento de urgência do utente/cliente.

2. Caso este prazo não seja cumprido, será faturado o mês seguinte.
3. A não utilização pelo utente/cliente dos serviços postos à sua disposição, em virtude de férias ou ausência temporária não lhe confere o direito à devolução das quantias já pagas ao CSPPN.

### **NORMA 32ª**

#### **Cessação da Prestação de Serviços**

1. Poderá verificar-se a cessação da prestação de serviços por:
  - a. Denúncia do acordo;
  - b. Institucionalização;
  - c. Morte;
  - d. Incumprimento do estabelecido no acordo de prestação de serviços;
  - e. Inadaptação do utente/cliente ao serviço (após análise da situação e tentativas para ultrapassar as dificuldades);
  - f. Mudança de resposta social;
  - g. Inexistência de condições necessárias no domicílio para a execução do serviço.
2. Excetuando-se a cessação da prestação de serviços motivada pela morte do utente/cliente ou inadaptação, nas restantes situações deverá ser comunicada a cessação da prestação de serviços com uma antecedência mínima de 30 dias.
3. Após a cessação da prestação de serviços o utente/cliente (ou pessoa significativa) dispõe de 30 dias para recolher quaisquer bens que estejam à guarda da instituição (ex.: roupa). Caso ninguém se responsabilize por o fazer, o CSPPN adquire o direito de diligenciar para se desfazer dos mesmos ou doá-los ao fim de um ano.

## **CAPÍTULO V RECURSOS**

### **NORMA 33ª**

#### **Quadro de Pessoal**

O quadro de pessoal do CSPPN prestador de serviços encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica,



peçoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a normas em vigor.

#### **NORMA 34ª**

##### **Modalidades de Participação de Familiares Voluntários**

1. O CSPPN aceita a prestação de serviço em regime de voluntariado, cumprindo as leis que regulam a prestação deste tipo de trabalho, nomeadamente a Lei n.º 71/98, de 3 de novembro, que define as bases do enquadramento jurídico do voluntariado.
2. Por voluntariado entende-se o conjunto de ações de interesse social e comunitário realizado de forma desinteressada, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, famílias e comunidade, desenvolvidas sem fins lucrativos.
3. Voluntário é o indivíduo que, de forma livre, desinteressada e responsável, se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, realizar ações de voluntariado no âmbito das atividades da instituição.
4. Podem fazer parte do voluntariado as pessoas singulares e/ou familiares que se proponham colaborar, através do trabalho voluntário, na prossecução dos fins organizativos da instituição, de acordo com as condições definidas pela Direção.

#### **CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES**

#### **NORMA 35ª**

##### **Direitos dos Utentes/Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o utente/cliente do SAD tem ainda os seguintes direitos:

1. Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas, sociais e espirituais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
2. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
3. Ser respeitada a sua identidade pessoal e reserva da intimidade da vida privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes e vontades conscientemente expressas;



4. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
5. Exigir qualidade nos serviços prestados;
6. Ser informado das normas e regulamentos vigentes e exigir o seu cumprimento;
7. Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Utilizar os serviços e equipamentos disponibilizados pelo CSPPN;
9. Ter acesso à ementa semanal, sempre que seja contratualizado o serviço de alimentação;
10. A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou aos colaboradores responsáveis pela prestação de cuidados;
11. Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a devida autorização do utente/cliente e/ou sua família;
12. Apresentar sugestões de melhoria dos serviços;
13. Ter acesso ao livro de reclamações;
14. Ter um processo individual, onde constam todos os documentos e informações transmitidas pelo utente/cliente e/ou pessoa significativa, ao qual apenas terão acesso os técnicos que intervêm diretamente na prestação de serviços ao utente/cliente.
15. Ter acesso ao seu processo individual e/ou solicitar uma cópia do mesmo, ou de parte dele – solicitações que também poderão ser feitas pela pessoa significativa.

#### **NORMA 36<sup>a</sup>** **Deveres dos Utentes/Clientes**

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste regulamento, o utente/cliente do SAD tem ainda os seguintes deveres:

1. Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços além do plano estabelecido e contratualizado (em caso de necessidade, pode justificar-se a revisão do acordo de prestação de serviços);
2. Respeitar e tratar com educação os colaboradores e dirigentes do CSPPN;
3. Cumprir e observar o cumprimento das normas do SAD estipuladas neste regulamento;
4. Pagar atempadamente a comparticipação familiar fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do utente/cliente;
5. Sempre que possível, avisar com antecedência mínima de 8 dias úteis quando, temporariamente, não seja necessária a prestação de serviços;
6. Participar, na medida das suas possibilidades e interesses, nas atividades desenvolvidas, comparticipando eventuais custos, se tal for necessário;



P. 1034  
C. 1034

7. Informar o Coordenador do SAD, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações;
8. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao seu estado de saúde, comunicando a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.

### **NORMA 37<sup>a</sup>** **Direitos do SAD**

São direitos da resposta social do SAD do CSPPN:

1. Os dirigentes e colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
3. A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
4. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento desta resposta social;
5. Exigir o cumprimento do presente regulamento;
6. Ver respeitado o património do CSPPN;
7. Receber as comparticipações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
8. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente/cliente e/ou pessoa significativa no ato da admissão;
9. Suspender esta resposta social, sempre que o utente/cliente (ou pessoa significativa), grave ou reiteradamente, viole as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponha em causa ou prejudique a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, o são relacionamento com terceiros ou ainda a própria imagem do CSPPN;
10. Exigir a comparência das pessoas significativas dos utentes/clientes sempre que a situação de saúde dos mesmos o exija;
11. Não se responsabilizar por quaisquer condutas, ações ou omissões dos utentes/clientes, ou pessoas significativas, que coloquem em risco a sua integridade física ou a de terceiros.





---

### **NORMA 38<sup>a</sup>** **Deveres do SAD**

São deveres da resposta social do SAD do CSPPN:

1. Garantir a qualidade e o bom funcionamento dos serviços prestados, bem como o conforto necessário ao bem-estar do utente/cliente;
2. Respeitar a individualidade dos utentes/clientes, proporcionando o acompanhamento adequado a cada um deles, em cada circunstância;
3. Garantir aos utentes/clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes no Processo Individual do Utente/Cliente;
5. Prestar os serviços que constam no presente regulamento;
6. Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes/clientes;
7. Proceder à admissão dos utentes/clientes de acordo com os critérios definidos no presente regulamento;
8. Assegurar o normal funcionamento da resposta social zelando para que todos os intervenientes cumpram integralmente o presente regulamento;
9. Zelar pela existência das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
10. Possuir livro de reclamações;
11. Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
12. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.

### **NORMA 39<sup>a</sup>** **Direitos da Pessoa Significativa**

A pessoa significativa é detentora de um conjunto de direitos, dos quais se destacam:

1. Aceder a informação geral acerca da situação de saúde e das atividades e rotinas diárias do utente/cliente, pelo qual é responsável;
2. Aceder a informação específica e a solicitar a consulta do Processo Individual do Utente/Cliente, junto do Coordenador do SAD, dentro dos horários dos técnicos responsáveis e na presença destes;
3. Conhecer e participar na elaboração do Plano Individual delineado para o utente/cliente.



## **NORMA 40ª**

### **Deveres da Pessoa Significativa**

A pessoa significativa é detentora de um conjunto de deveres, dos quais se destacam:

1. Responsabilidade pela gestão dos rendimentos do utente/cliente, nomeadamente receber a reforma/pensão e proceder ao pagamento da comparticipação familiar e outras despesas não contempladas nesta, de acordo com este regulamento e com o acordo de prestação de serviços previamente celebrado;
2. Informar-se acerca do estado de saúde do utente/cliente;
3. Solicitar as informações previstas nos deveres da pessoa significativa, ao Coordenador do SAD, desde que não impliquem com áreas específicas, com uma antecedência mínima de 48 horas, em especial as relacionadas com Saúde e Psicologia;
4. Respeitar as regras de funcionamento e horários do SAD;
5. Identificar as roupas com material próprio para o efeito.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

### **NORMA 41ª**

#### **Quebra da Confidencialidade**

1. Toda a informação sobre o utente/cliente, e sua família, que seja facultada é de carácter confidencial e utilizada apenas nos serviços técnicos do CSPPN que intervêm diretamente no Processo Individual do Utente/Cliente.
2. Informações acerca da permanência e estado de saúde do utente/cliente serão sempre transmitidas à pessoa significativa ou terceiros expressamente autorizados por esta.
3. Em casos de quebra de confidencialidade, o CSPPN diligencia os procedimentos necessários para o seu restabelecimento e responsabilizar quem desrespeitou as regras de conduta vigentes.

### **NORMA 42ª**

#### **Recolha de Imagens e Proteção de Dados Pessoais**

1. É expressamente proibida a recolha de imagens dentro das instalações do CSPPN por terceiros não autorizados. A Instituição não se responsabiliza pela divulgação de imagens recolhidas sem a devida autorização.



2. Para a proteção de dados pessoais, o CSPPN dispõe de uma Política de Proteção de dados pessoais.

#### **NORMA 43<sup>a</sup>**

##### **Situações de Negligência, Abusos e Maus-tratos**

1. A negligência, abuso e maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis, fragilizando quem os sofre e afetando diretamente a qualidade de vida, pelo que quem presenciar uma situação desta natureza ou tenha suspeitas de tais atos, tem de obrigatoriamente comunicar a situação superiormente.
2. O tratamento das situações é diferenciado em função de quem nelas esteja implicado:
  - a. Situações de maus-tratos por parte de colaboradores a utentes/clientes: é levantado um processo de averiguações e, conseqüente procedimento disciplinar em caso de comprovada responsabilidade, dependendo o mesmo da gravidade do ocorrido, nos termos da legislação vigente. No limite, o colaborador pode ser alvo de despedimento por justa causa.
  - b. Situações de maus-tratos por parte de utentes/clientes a colaboradores: o Coordenador deve diligenciar no sentido de evitar o continuar da situação e informar a pessoa significativa do sucedido, reportando-o também à Direção. Se o utente/cliente reiterar estes comportamentos, no limite, pode ser-lhe cancelada a prestação de serviços.
  - c. Situações de maus-tratos por parte de familiares ou outros elementos exteriores ao CSPPN a utentes/clientes: o Coordenador encarrega-se de registar o sucedido no Processo Individual do Utente/Cliente e reportar superiormente, além de, em situações devidamente justificáveis, denunciar a situação às autoridades competentes.

#### **NORMA 44<sup>a</sup>**

##### **Livro de Registo de Ocorrências**

Este serviço dispõe de livro de registo de ocorrências que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social bem como para passagem de informação. A supervisão do livro de ocorrências é feita semanalmente e da responsabilidade da Diretora de Serviços, ou Animadora Sociocultural na ausência da primeira.



---

### **NORMA 45ª**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria do CSPPN, sempre que desejado. Para formalizar a sua reclamação deverá o utente/cliente, ou se tal não for possível, a pessoa significativa, dirigir-se à instituição e efetuar por escrito a sua queixa, que será analisada pela Direção ou Coordenação do SAD e respondida, também por escrito, num prazo de 60 dias, ou fazê-lo através da internet através do domínio "www.livroreclamacoes.pt".

### **NORMA 46ª**

#### **Sugestões ou Reclamações**

1. Os utentes/clientes ou pessoas significativas poderão sugerir alterações ao Regulamento Interno e dar opiniões que serão sempre consideradas, desde que construtivas, no momento em que o regulamento for revisto.
2. As sugestões e reclamações que os utentes/clientes e/ou pessoas significativas entendam como necessárias, deverão ser dirigidas, por escrito, à Direção do CSPPN.
3. As sugestões e reclamações são tratadas de acordo com o Procedimento de Reclamações, Sugestões, Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações de Melhoria.

### **NORMA 47ª**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto sempre que, no decorrer da avaliação geral dos serviços prestados, se verificarem ser necessárias alterações ao funcionamento do SAD tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Nos termos do regulamento e da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar e contratualizar com os utentes/clientes ou pessoas significativas sobre quaisquer alterações ao presente regulamento, com antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo do direito à resolução do acordo a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. As alterações ao presente regulamento deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/accompanhamento técnico do SAD.



---

### NORMA 48ª Integração das Lacunas

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

### NORMA 49ª Aprovação

O presente Regulamento Interno foi aprovado em reunião de Direção no dia 01 de agosto de 2021 e entra em vigor no dia 01 de setembro de 2021, ou, no mínimo, apenas 30 dias após o seu envio ao Centro Distrital de Segurança Social.

A Direção, no dia 01 de agosto de 2021

*P.º José Miguel Gonçalves Barata Joaquina*  
*CSPPN*

