



SERVIÇO  
APOIO  
DOMICILIÁRIO

CENTRO SOCIAL  
PAROQUIAL SILVEIRA

# Regulamento Interno

Av. Joaquim Agostinho, 2  
2560-521 SILVEIRA

NIF. 501 597 565  
[www.cpsilveira.pt](http://www.cpsilveira.pt)

Tel.: 261937830 (secretaria) (Chamada para rede fixa nacional)

Telem.: 912253365 (secretaria) 912253368 (Centro de Dia) (Chamada para rede móvel nacional)

Email:

[geral@cpsilveira.pt](mailto:geral@cpsilveira.pt) (pedido de informações)

[idosos@cpsilveira.pt](mailto:idosos@cpsilveira.pt) (inscrição, admissão e contactos com familiares)

[animacao@cpsilveira.pt](mailto:animacao@cpsilveira.pt) (atividades socioculturais)

[tesouraria@cpsilveira.pt](mailto:tesouraria@cpsilveira.pt) (faturação e pagamentos)

IBAN:

0010 0000 2642 1640001 34 - Banco BPI

0007 0000 0085 0478056 23 - Banco NB



# ÍNDICE

ÍNDICE .....	3
CAPÍTULO I .....	4
Apresentação da Instituição .....	4
CAPÍTULO II .....	4
Âmbito de Aplicação .....	4
CAPÍTULO III .....	5
Cuidados e Serviços Prestados.....	5
CAPÍTULO IV .....	9
Processo de candidatura e admissão.....	9
CAPÍTULO V .....	12
Acolhimento.....	12
CAPÍTULO VI .....	13
Contrato de Prestação de Serviços .....	13
CAPÍTULO VII .....	13
Processo Individual do Utente .....	13
CAPÍTULO VIII .....	14
Funcionamento .....	14
CAPÍTULO IX .....	15
Cálculo da Comparticipação Mensal.....	15
CAPÍTULO X .....	17
Direitos e Deveres.....	17
CAPÍTULO XI .....	21
Situações de Emergência .....	21
CAPÍTULO XII .....	22
Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos .....	22
CAPÍTULO XIII .....	23
Disposições Finais .....	23
CAPÍTULO XIV .....	23
Entrada em Vigor .....	23

## CAPÍTULO I

### Apresentação da Instituição

**Art.º 1.º** - O Centro Social Paroquial de Silveira, de ora em diante também designado abreviadamente por Centro, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos com fortes vínculos de ligação à Paróquia da Silveira. Por tal motivo, seja na formação dos seus utentes, seja no espírito de vida dos seus trabalhadores, reger-se-á pelos princípios doutrinários e morais da Igreja Católica.

**Art.º 2.º** - O Centro tem os seguintes equipamentos:

- a) edifício Central:
  - resposta social de Creche e Pré-Escolar.
  
- b) edifício Centro Dia:
  - resposta social de Centro de Dia e SAD

**Art.º 3.º** - O Centro tem como missão o apoio, promoção e desenvolvimento pessoal, social e religioso de toda a comunidade, dirigindo os seus serviços a crianças e jovens, bem como a pessoas idosas e/ou em situação de dependências e suas famílias, tendo como base o valor da dignidade humana.

## CAPÍTULO II

### Âmbito de Aplicação

**Art.º 4.º** - Objetivos do regulamento

O presente regulamento interno de funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da Instituição;

- Promover a participação ativa e construtiva de quantos trabalham e utilizam a Instituição, como forma de melhor gestão das respostas sociais.

**Art.º 5.º** - Definição do conceito Serviço de Apoio Domiciliário | SAD

São destinatários do serviço de apoio domiciliário famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

**Art.º 6.º** - Constituem objetivos do serviço de apoio domiciliário | SAD:

- Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

## CAPÍTULO III

### Cuidados e Serviços Prestados

**Art.º 7.º** - O SAD assegura um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.

**Art.º 8.º** - Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias úteis da semana, garantindo, também, sempre que necessário, o apoio aos sábados, domingos e feriados.

**Art.º 9.º** - O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços considerados indispensáveis:

**a) Cuidados de higiene**

- O serviço de higiene pessoal é prestado diariamente, por uma equipa de duas funcionárias, preferencialmente no período da manhã;
- Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço;
- O serviço de cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal consiste na realização do banho completo e/ou banho parcial, higiene oral, a aplicação de cremes, o corte de unhas das mãos e pés e o corte de barba ou bigode, e são definidos de acordo com a avaliação das necessidades e expectativas do utente;
- O corte de cabelo será apenas realizado aos utentes acamados;
- Os produtos de higiene, conforto e imagem são providenciados pelo utente/família.

**b) Fornecimento de refeições**

- Será fornecida uma refeição adequada às necessidades do idoso, contribuindo para a manutenção da sua saúde física e mental;
- O serviço de alimentação inclui as seguintes refeições: o almoço (sopa, prato do dia e fruta), lanche (pão) e jantar (sopa, pão e fruta);
- As refeições são confeccionadas na cozinha do Centro de Dia;
- A refeição é entregue em marmitas térmicas entre as 12h30 e as 13h30;
- O utente deve acondicionar os recipientes necessários para a receção das refeições quentes;
- A dieta só é fornecida sob prescrição médica, ou excecionalmente, quando a situação do utente o justificar;
- A ementa semanal é entregue ao utente;
- Está implementado o sistema de HACCP.

### **c) Higiene habitacional**

- Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (quarto, cozinha, sala e wc);
- A higiene habitacional tem uma durabilidade entre 30 a 60 minutos, podendo o horário tornar-se flexível, em situações que o justifiquem;
- São excluídas todas as tarefas de higienização ao nível da lavagem de tetos, enceramento de pisos e levantamento ou arrastamento de móveis, ou outros objetos de grande envergadura;
- A higiene habitacional é efetuada com equipamentos e produtos fornecidos pelo utente/família;
- O domicílio do utente é inviolável, não sendo permitido fazer alterações nem eliminar bens e objetos sem prévia autorização do mesmo.

### **d) Tratamento de roupa**

- As roupas consideradas neste serviço são as de uso pessoal diário, da cama e casa de banho, exclusivas do utente;
- Será atribuído ao utente um número com o qual deverá marcar toda a sua roupa, para que esta possa ser facilmente identificada;
- Este serviço compreende a lavagem e a engomadoria semanal;
- A roupa é recolhida pelos funcionários do SAD, tratada nas instalações do Centro de Dia, e entregue no domicílio do utente, na semana seguinte.

### **e) Outros serviços**

O Centro poderá prestar ainda outros serviços, a avaliar caso a caso, como por exemplo:

- serviço de transferência, posicionamento ou levante;

- aquisição de bens e/ou géneros alimentícios;
- pagamentos de serviços;
- articulação e/ou deslocação com os serviços locais – centro de saúde, farmácia, junta de freguesia, CTT, etc., quando necessário.

**Art.º 10.º** - O SAD apoia outras diligências, designadamente:

**a) Acompanhamento social**

- Mensalmente é realizada uma visita de apoio e acompanhamento social aos utentes, por parte do Técnico de Serviço Social.

**b) Encaminhamento para estruturas de rede existentes**

- O Centro estabeleceu parcerias com serviços e entidades locais com o objetivo de potencializar os recursos e adequá-los à melhoria da qualidade de vida do utente e sua família.

**c) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais**

- Apoio informativo e de orientação aos cuidadores informais como forma de reforçar as suas competências e capacidades com vista a adaptarem-se à nova situação e conseqüentes alterações.

**Art.º 11.º** - Os meios de deslocação das equipas são as viaturas da Instituição e/ou a pé, quando a distância o permita.

**Art.º 12.º** - Nos casos em que, ao serviço, tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, este deverá fazê-lo através da assinatura de uma declaração de autorização, cedida pela instituição.

**Art.º 13.º** - Não é permitida a presença de animais domésticos, nos espaços do domicílio em que as funcionárias do SAD estejam a prestar os serviços ao utente.



**Art.º 14.º** - Nas situações de dependência do utente, que exijam o recurso a ajudas técnicas - camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros, o Centro providencia o aluguer mensal deste material, estando sempre dependente da disponibilidade do mesmo em armazém.

**Art.º 15.º** - Este serviço dispõe de um Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

## CAPÍTULO IV

### Processo de candidatura e admissão

#### **Art.º 16.º - Processo de Candidatura**

Para efeitos de admissão, o utente ou quem o represente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos, adequados à sua realidade pessoal:

#### **Identificação pessoal do candidato:**

- Fotocópia do cartão de cidadão (CC);
- OU*
- Fotocópia do bilhete de identidade (BI);
- Fotocópia do número de contribuinte (NIF);
- Fotocópia do cartão de beneficiário da segurança social (NISS);
- Fotocópia do cartão do Serviço de Saúde ou de subsistemas a que o utente pertença;

#### **Comprovativo de rendimentos/despesas:**

- Cópia do valor da Pensão – por velhice, de sobrevivência, por invalidez ou outra, pagas pelo Centro Nacional de Pensões, Caixa Geral de Aposentações e/ou outras entidades;

- Cópia do valor do Complemento Solidário do Idoso – CSI, Prestação Social para Inclusão (PSI), ou outros;
- Fotocópia da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
- Fotocópia do recibo de renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesa com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- Declaração da farmácia com o valor da despesa mensal com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

### **Outros documentos:**

- Fotocópia do documento de identificação dos elementos do agregado familiar;
- Fotocópia do documento de identificação do responsável pelo utente;
- Poderá ser solicitada, caso se justifique, declaração médica, no sentido de acautelar o perigo de transmissão de doenças, ou a necessidade de garantir que determinada doença do foro mental esteja compensada, para que não se coloque em risco o normal funcionamento da resposta social.
- Em situações especiais, Regime do Maior Acompanhado, pode ser solicitada uma certidão de sentença judicial comprovativa do Acompanhante nomeado.

**Art.º 17.º** - O processo de candidatura só está formalmente concluído após a entrega de todos os documentos solicitados.

**Art.º 18.º** - A candidatura é presencial e realizada de 2ª a 6ª feira, das 09:30 às 16h30, estando sempre dependente de marcação prévia.

**Art.º 19.º** - A admissão será precedida de uma visita domiciliária efetuada pelo Técnico de Serviço Social.

### **Art.º 20.º - Admissão**

A candidatura é analisada pelo Técnico de Serviço Social, a quem compete elaborar e proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção.

**Art.º 21.º** É requisito obrigatório a contratualização de pelo menos dois serviços, constantes do art.º 9.º do presente regulamento.

**Art.º 22.º** - São critérios de admissão e ordem de priorização:

1. Existir vontade manifesta do indivíduo de vir a beneficiar do serviço;
2. Pertencer a situações familiares, sociais, económicas, habitacionais ou de saúde mais desfavorecidas ou desprovidas de apoio familiar;
3. Situações de dependência (que pela sua condição física ou psíquica percam a sua autonomia);
4. Sofrer de isolamento social ou geográfico;
5. Ser residente na freguesia da Silveira;
6. Ser residente nas freguesias limítrofes quando estas são desprovidas de estruturas de apoio próprias ou, no caso de existirem, não tenham capacidade de resposta.

**Art.º 23.º** - Os utentes já integrados no SAD e que necessitem de reforço no apoio prestado têm prioridade sobre as vagas existentes.

### **Art.º 24.º - Lista de espera**

No caso de não ser possível proceder à admissão do utente por inexistência de vaga, este fica em lista de espera, respeitando os critérios de priorização definidos, o mesmo será comunicado ao utente.

**Art.º 25.º** - O Diretor Técnico, responsável pela gestão da lista de espera, deve:

- a) Informar o utente e/ou pessoa significativa/representante legal da sua posição na lista de espera, sempre que solicitado;
- b) Quando o utente e/ou pessoa significativa/representante legal informar

- que não está interessado(a) na sua inscrição/manutenção na lista, o processo é arquivado e é atualizada a lista de espera;
- c) Quando o utente e/ou pessoa significativa/representante legal comunica que foram alteradas as condições em que foi selecionado procede-se à avaliação dos requisitos;
- d) Quando existe uma vaga, o Diretor Técnico seleciona o utente e informa-o e/ou à pessoa significativa/representante legal; se demonstrar não estar interessado, arquiva-se o processo e atualiza-se a lista de espera.
- e) A retirada da lista de espera ocorre passados 6 meses da inscrição, sem que neste período tenha existido renovação pelo utente e/ou pessoa significativa/representante legal.

## CAPÍTULO V

### Acolhimento

**Art.º 26.º** - Considerando a informação recolhida no processo de candidatura e admissão, a Equipa Técnica em colaboração com a Animadora, elaboram um Programa de Acolhimento relativo ao período de adaptação acordado com o utente e/ou pessoa próxima (família, responsável legal, outro), não devendo ser num período superior a 30 dias.

**Art.º 27.º** - Após os 30 dias de acolhimento, é elaborado o relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente recorrendo ao impresso próprio para o efeito, sendo posteriormente assinado e arquivado no processo individual do utente.

**Art.º 28.º** - Se, durante o período de adaptação, o utente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do utente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo se oportuno novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao utente, de rescindir com aviso prévio de 15 dias, o Contrato de Prestação de Serviços.

## CAPÍTULO VI

### Contrato de Prestação de Serviços

**Art.º 29.º** - É celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constam os direitos e obrigações das partes.

**Art.º 30.º** - Do contrato é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.

**Art.º 31.º** - Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## CAPÍTULO VII

### Processo Individual do Utente

**Art.º 32.º** - É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente do qual constam, designadamente:

- Identificação e contacto do utente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- Identificação e contacto do médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- Programação dos cuidados e serviços;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com identificação da data e motivo;

- Exemplar do contrato de prestação de serviços;

**Art.º 33.º** - Do processo individual do utente consta ainda:

- Ficha de inscrição;
- Ficha de avaliação diagnóstica;
- Programa de acolhimento inicial e sua conclusão;
- Plano de desenvolvimento individual;
- Informação social e financeira do utente.

**Art.º 34.º** - O processo individual do utente deve estar atualizado, deve ser de acesso restrito e estar arquivado nas instalações do Centro, em condições que garantam a sua privacidade e a confidencialidade.

## CAPÍTULO VIII

### Funcionamento

**Art.º 35.º** - Horário de funcionamento:

- O SAD 5 dias - funciona todos os dias úteis, das 9h às 17h;
- O SAD 7 dias | serviço de higiene pessoal - funciona aos sábados, domingos e feriados, das 8h30 às 12h30.
- O SAD 7 dias | serviço de higiene pessoal encerra no dia de Natal, dia de Ano Novo e no Domingo de Páscoa.

**Art.º 36.º** - O Centro encerra nas seguintes datas:

- Dia 24 ou 26 de Dezembro, a definir em cada ano, consoante o calendário anual;
- Feriados Nacionais;
- Terça-feira de Carnaval;
- Feriado Municipal - 11 de novembro.

**Art.º 37.º** - Se a prestação dos serviços de SAD coincidirem com um dia de feriado, esta não será compensada. A não realização do serviço por motivo de feriado não dá o direito a uma redução na comparticipação mensal.

## CAPÍTULO IX

### Cálculo da Comparticipação Mensal

**Art.º 38.º** - Cada utente, abrangido pelo acordo de cooperação com o Instituto de Solidariedade e Segurança Social, paga uma comparticipação mensal fixa calculada em função do valor do seu rendimento mensal *per capita*, de onde são deduzidas as despesas fixas com a renda de casa ou as prestações do crédito à habitação, as despesas com transportes públicos, bem como a despesa fixa com medicação prescrita para doenças crónicas.

**Art.º 39.º** - De acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/ 2019, de 15 de julho, o rendimento *per capita* é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento per capita mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

**Art.º 40.º** - Mediante os serviços solicitados é calculada a comparticipação mensal de acordo com a seguinte tabela de referência:

<b>Tipo de Serviços</b>	<b>Número de Serviços</b>	<b>Percentagem a aplicar</b>	<b>Observações</b>
Alimentação	5 dias	33%	Serviços Considerados Indispensáveis (art.º 9)
Higiene Habitacional	1 x semana	15%	
Higiene Pessoal	2 x dia   5 dias	20%	

5 dias úteis	5 x semana	15%	
	1-3 x semana	10%	
Tratamento de Roupa	1 x semana	12%	
Outros Serviços	Avaliar caso a caso	10%	
Higiene Pessoal 7 dias	Sáb, Dom e feriado	Valor mensal fixo	Pagamento extra

**Art.º 41.º** - De acordo com a Portaria n.º 218-D/ 2019, de 15 de julho, o custo dos serviços não poderá exceder os 75% do rendimento *per capita*.

**Art.º 42.º** - Caso a soma dos diversos serviços, solicitados pelo Utente, ultrapasse a percentagem máxima, apenas serão aplicados os 75% permitidos.

**Art.º 43.º** - A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente.

O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.

**Art.º 44.º** - No primeiro mês de frequência, o utente só pagará os dias úteis frequentados, caso não tenha sido admitido no primeiro dia útil do mês.

**Art.º 45.º** - Caso se verifique na Instituição a frequência por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, a comparticipação mensal do 2º elemento, beneficiará de um desconto de 10%.

**Art.º 46.º** - São reduzidos 25% sobre a comparticipação mensal sempre que o utente falte 15 dias seguidos mediante aviso, e devidamente justificado com a declaração médica. Esta redução será aplicada na comparticipação mensal do mês seguinte.



**Art.º 47.º** - Em caso de falecimento, a interrupção dos serviços será imediata, sendo necessário o preenchimento do impresso de cessação do contrato disponível na Instituição, aquando do encerramento do processo. A comparticipação mensal apenas fará referência aos dias de serviços prestados nesse mês.

**Art.º 48.º** - Em caso de desistência dos serviços por iniciativa do utente, o mesmo deverá ser comunicado com 15 dias de antecedência, e mediante o preenchimento do impresso próprio.

**Art.º 49.º** - A faturação da mensalidade é processada ao dia 10 de cada mês e o pagamento realizado até ao dia 25 de cada mês. O mesmo poderá ser feito em numerário, por multibanco, por transferência bancária ou por cheque endossado ao Centro Paroquial Social de Silveira.

**Art.º 50.º** - Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, ou a não entrega dos documentos necessários ao cálculo do rendimento *per capita* dentro do prazo estipulado, e após diligências consideradas adequadas, pode a Instituição fixar o montante de comparticipação familiar até ao limite do custo médio real apurado no ano civil anterior.

**Art.º 51.º** - A comparticipação mensal será revista em cada ano civil.

**Art.º 52.º** - Há lugar à revisão da comparticipação mensal sempre que existam alterações nos rendimentos, despesas, elementos do agregado familiar, assim como alteração nos serviços prestados e sua periodicidade.

**Art.º 53.º** - Em caso de carência extrema, e após relatório elaborado pelo Técnico de Serviço Social, a Direção poderá reduzir a comparticipação mensal ou isentar o seu pagamento.

## CAPÍTULO X

### Direitos e Deveres

**Art.º 54.º - Direitos dos Utentes:**

- Ser tratado com consideração, reconhecimento e respeito pelos seus usos e costumes;
- Exigir a garantia da confidencialidade dos dados pessoais e outros;
- Exigir qualidade nos serviços prestados;
- Usufruir do plano de cuidados estabelecidos;
- Formular sugestões ou reclamações sempre que lhe pareça pertinente.

**Art.º 55.º - Deveres dos Utentes:**

- Cumprir com o estipulado no regulamento interno;
- Respeitar a Instituição, seus funcionários, utentes, voluntários e dirigentes;
- Participar na programação, concretização e avaliação das atividades desenvolvidas de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- Pagar assiduamente a comparticipação mensal acordada no ato de admissão, que deve prever atualizações posteriores;

**Art.º 56.º - Direitos e Deveres da Família:**

- Observar o cumprimento do presente regulamento interno;
- Ser informado com a maior brevidade possível, em caso de emergência, acidente ou óbito;
- Participar nas atividades de animação destinadas ao convívio familiar;
- Tratar com respeito todos os utentes, funcionários, voluntários, estagiários e Direção;
- Acompanhar o seu familiar a exames auxiliares de diagnóstico e/ou consultas médicas;
- Fazer face à comparticipação familiar mensal acordada aquando da admissão do utente.

**Art.º 57.º - Direitos da Instituição:**

- Observar o cumprimento do presente regulamento interno;
- Ser tratada com lealdade e respeito por parte dos utentes e familiares;
- Receber o pagamento pontual e regular das participações mensais dos utentes;
- Ver respeitado o seu património.

**Art.º 58.º** - Deveres da Instituição:

- Cumprir e fazer cumprir o presente regulamento interno;
- Garantir a qualidade do serviço prestado;
- Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes;
- Analisar e responder às sugestões e reclamações formuladas pelos utentes e seus familiares;
- Efetuar a revisão anual dos processos dos utentes.

**Art.º 59.º** - Direitos dos Funcionários:

- Ser tratado com respeito e urbanidade por todos os que fazem parte da instituição: Direção, colegas, utentes e famílias;
- Possuir boas condições de trabalho;
- Receber formação adequada à boa execução das suas tarefas;
- Emitir a sua opinião sempre que lhe pareça relevante para o desempenho das suas funções e melhoria da qualidade do serviço prestado;
- Receber pontualmente o seu salário.

**Art.º 60.º** - Deveres dos Funcionários:

- Tratar com respeito e urbanidade todos os que fazem parte da instituição: Direção, colegas, utentes e famílias;
- Cumprir os deveres consignados no contrato coletivo de trabalho e demais legislação, em especial no que se refere ao sigilo profissional e ao cuidado com os utentes;

- Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- Acolher os utentes auxiliando no período inicial sua integração e na utilização dos serviços da instituição;
- Zelar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho.

#### **Art.º 61.º - Direitos dos Voluntários**

- Dispor de um cartão de identificação de voluntário
- Desenvolver um trabalho voluntário de acordo com os seus conhecimentos, experiências e motivações;
- Estar protegido por um seguro de acidentes pessoais.

#### **Art.º 62.º - Deveres dos Voluntários**

- Observar as normas que regulam o funcionamento da Instituição e respetivos programas e projetos;
- Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
- Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
- Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- Colaborar com os profissionais, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- Não assumir o papel de representante da Instituição, sem o conhecimento e prévia autorização desta;
- Garantir a regularidade de exercício de trabalho voluntário de acordo com o programa acordado;
- Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua atividade.

### **Art.º 63.º - Direitos dos Estagiários**

- Ter direito a um tutor/orientador com formação adequada na orientação das suas funções a executar enquanto estagiário;
- Ter direito a uma supervisão que lhe proporcione competências pessoais profissionais;
- A adquirir competências técnicas;

### **Art.º 64.º - Deveres dos Estagiários**

- Os estagiários devem cumprir os estatutos e todos os normativos reguladores da Instituição e o plano de estágio contratualizado;
- Respeitar os princípios deontológicos da atividade que realiza;
- Cumprir as orientações do tutor/orientador do estágio;
- Atuar zelo, diligência e sigilo profissional.

## **CAPÍTULO XI**

### **Situações de Emergência**

**Art.º 65.º** - Os colaboradores em contacto direto com os utentes têm conhecimento dos procedimentos a seguir em caso de acidente, doença súbita ou falecimento nomeadamente:

- a) Contactar de imediato o familiar ou pessoa responsável, e, se este lhe solicitar, acionar os meios locais de emergência, aguardando a sua chegada e dando conhecimento ao responsável da Instituição;
- b) Em situações de emergência com pedido de socorro do utente, em que o SAD não possui guarda das chaves do domicílio, deve acionar-se de imediato os contactos com a entidade de segurança pública e bombeiros locais, contactando de seguida o familiar ou pessoa responsável e o responsável da Instituição;

- c) Para uma resposta imediata é necessário manter no domicílio os contatos do familiar ou pessoa responsável e dos meios locais de emergência, bem como, os documentos do utente, em específico o cartão de beneficiário do sistema de saúde, nome e contato do médico responsável e a medicação prescrita atualizada.

## CAPÍTULO XII

### **Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Negligência, Abusos e Maus Tratos**

**Art.º 66.º** - Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação ao utente por parte dos funcionários, o diretor técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir que os direitos do utente não são postos em causa e acionar, junto dos funcionários, os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação.

**Art.º 67.º** - Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos ao utente por parte das pessoas que lhe são próximas, os funcionários devem informar o diretor técnico, que por sua vez ausculta o utente e pessoa (s) próxima (s). De acordo com a situação, o diretor técnico deve informar, formar e apoiar o utente e a (s) pessoa (s) próxima (s) a superar a situação ou, em casos extremos, acionar os meios legais ao dispor, nomeadamente a Segurança Social e o Ministério Público – serviços locais, com vista a salvaguardar a integridade, segurança e não discriminação do utente.

**Art.º 68.º** - O Centro deve proceder a uma avaliação interna do comportamento dos funcionários, de forma a prevenir, verificar e corrigir situações de negligência, abusos de direitos, maus tratos e discriminação dos utentes.

**Art.º 69.º** - Quando são detetadas situações de negligência, abusos de direitos e maus tratos aos funcionários, por parte dos utentes, o Diretor Técnico deve auscultar todas as partes envolvidas, garantir os direitos dos

funcionários e informar a Direção, objetivando acionar os mecanismos de sanção previstos, de acordo com cada situação.

## CAPÍTULO XIII

### Disposições Finais

**Art.º 70.º** - Segundo os termos da legislação em vigor, o Centro dispõe de Livro de Reclamações, que se encontra disponível na Instituição, em formato físico, ou digital (<https://cspsilveira.pt/>).

**Art.º 71.º** - Os casos omissos neste regulamento interno serão apreciados pela Direção, ouvida a Equipa Técnica, sendo resolvidos de acordo com a legislação em vigor, dando deles conhecimento às pessoas interessadas.

**Art.º 72.º** - Toda a matéria relativa à legislação laboral não definida, reporta-se à lei geral do trabalho.

**Art.º 73.º** - Este regulamento será revisto sempre que as normas superiores o exijam ou interesses internos da Instituição o justifiquem.

## CAPÍTULO XIV

### Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 16 de Abril, acta nº 404, e entrará em vigor 30 dias após esta data.



CENTRO SOCIAL PAROQUIAL  
SILVEIRA