



CENTRO COMUNITÁRIO DA QUINTA DO CONDE
de pessoas para pessoas desde 1987

**REGULAMENTO INTERNO
SERVIÇO APOIO
DOMICILIÁRIO**

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "FROS" and "G".

Índice

CAPÍTULO I - Disposições Gerais.....	5
Artigo 1º - Âmbito de aplicação	5
Artigo 2º - Objetivos do Regulamento Interno	5
Artigo 3º - Legislação aplicável.....	5
Artigo 4º - Objetivos do SAD.....	6
Artigo 5º - Cuidados e Serviços	7
CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos Utentes	8
Artigo 6º - Condições de admissão.....	8
Artigo 7º - Candidatura	8
Artigo 8º - Critérios de prioridade na admissão.....	10
Artigo 9º - Admissão	11
Artigo 10º - Acolhimento dos novos utentes	12
Artigo 11º - Processo individual do utente	12
CAPÍTULO III – Regras de Funcionamento.....	14
Artigo 12º - Horários	14
Artigo 13º - Regras de Funcionamento	14
Artigo 14º - Cálculo do Rendimento <i>Per Capita</i>	14
Artigo 15º - Tabela de Comparticipações.....	17
Artigo 16º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	17
Artigo 17º - Redução do valor da Comparticipação Familiar	18
Artigo 18º - Ausências.....	18
Artigo 19º - Pagamento de Mensalidades	19
CAPÍTULO IV – Da Prestação de Cuidados e Serviços	20
Artigo 20º - Alimentação	20
Artigo 21º - Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal	20
Artigo 22º - Higiene habitacional	21
Artigo 23º - Tratamento da roupa do Uso Pessoal do Utente	21
Artigo 24º - Atividades de Animação e Socialização.....	21
Artigo 25º - Cuidados Básicos de Saúde	22
Artigo 26º - Apoio psicossocial	23
CAPÍTULO V – Recursos	24
Artigo 27º - Instalações.....	24
Artigo 28º - Quadro de Pessoal	24
Artigo 29º - Coordenação Técnica	24
CAPÍTULO VI - Direitos e Deveres.....	25
Artigo 30º - Direitos do CCQC e dos seus trabalhadores	25
Artigo 31º - Deveres do CCQC e dos seus trabalhadores	25
Artigo 32º - Direitos dos utentes e seus familiares	26
Artigo 33º - Deveres dos utentes e seus familiares	27
Artigo 34º - Depósito e guarda dos bens dos utentes	28
Artigo 35º - Contrato de prestação de serviços.....	28
Artigo 36º - Condições de alteração, suspensão e rescisão do contrato	29
Artigo 37º - Livro de Registo de Ocorrências	29
Artigo 38º - Livro de Reclamações	29
Artigo 39º - Livro de Elogios	29
Artigo 40º - Consequências por conduta inadequada	29
CAPÍTULO VII - Disposições Finais	31
Artigo 41º - Alterações ao presente Regulamento	31
Artigo 42º - Casos omissos.....	31
Artigo 43º - Entrada em vigor	31



F. Ross

Anexos

Anexo I – Custo do Processo de Admissão

Anexo II – Tabela de Comparticipações pelos serviços prestados

Anexo III – Custo do Processo de Revisão Anual das Comparticipações Familiares



CS

FROS

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
CS

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

O Centro Comunitário da Quinta do Conde, adiante designado por CCQC, é uma pessoa coletiva de utilidade pública sob a forma de uma associação de solidariedade social, sem fins lucrativos, com sede na rua José Relvas, lote 640, Quinta do Conde, Concelho de Sesimbra.

O CCQC rege-se por estatutos próprios, nos quais se encontra definido o seu âmbito de intervenção, bem como os direitos e deveres dos seus associados.

É objetivo do CCQC cooperar no apoio social ao indivíduo, às famílias e à comunidade, conforme os princípios orientadores dos Direitos Humanos e da Economia Social e, para esse efeito propõe-se a criar, gerir e manter equipamentos, serviços e respostas sociais em função das necessidades, nomeadamente:

- a) Na área das pessoas idosas;
- b) Na área da infância;
- c) Na área da integração social, profissional e comunitária;
- d) Na área das pessoas com mobilidade reduzida.

Handwritten signatures and initials:
F. ROSA
gopu
G

Artigo 1º - Âmbito de aplicação

O CCQC tem Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designado por SAD, celebrado com o Centro Distrital de Setúbal do Instituto da Segurança Social I.P., em 28/08/1996, com última revisão a 29/05/2009, a qual se rege pelas seguintes normas.

Artigo 2º - Objetivos do Regulamento Interno

1. O presente Regulamento Interno visa:
 - a) Definir as regras de utilização e funcionamento do SAD, bem como, assegurar a sua divulgação e cumprimento;
 - b) Definir as condições e requisitos para a candidatura, admissão e acompanhamento dos utentes;
 - c) Definir o âmbito e organização da resposta social de SAD;
 - d) Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados.
2. Integram o presente Regulamento Interno os seguintes Anexos:
 - a) Anexo I – Custo do Processo de Admissão;
 - b) Anexo II – Tabela de Comparticipações pelos serviços prestados;
 - c) Anexo III - Custo do Processo de Revisão Anual das Comparticipações Familiares.

Artigo 3º - Legislação aplicável

A resposta social de SAD rege-se pelo estipulado nos seguintes documentos:

- a) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS);
- b) Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de Maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Avaliação e Acompanhamento dos Protocolos e Acordos de Cooperação (CNAAPAC);
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.


F 20 20



CS

Artigo 4º - Objetivos do SAD

O SAD é uma resposta social destinada as 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, nomeadamente:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- c) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades biopsicossociais dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- d) Assegurar um atendimento individual e personalizado em função das necessidades específicas de cada pessoa;
- e) Promover a dignidade da pessoa e oportunidades para a estimulação da memória, do respeito pela história, cultura, e espiritualidade pessoais e pelas suas reminiscências e vontades conscientemente expressas;
- f) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento ativo;
- g) Promover o aproveitamento de oportunidades para a saúde, participação e segurança e no acesso à continuidade de aprendizagem ao longo da vida e o contacto com novas tecnologias úteis;

- h) Prevenir e despistar qualquer inadaptação, deficiência ou situação de risco, assegurando o encaminhamento mais adequado;
- i) Promover estratégias de manutenção e reforço da funcionalidade, autonomia e independência, do auto cuidado e da autoestima e oportunidades para a mobilidade e atividade regular, tendo em atenção o estado de saúde e recomendações médicas de cada pessoa;
- j) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de mau trato;
- k) Dinamizar relações intergeracionais;
- l) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- m) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- n) Promover os contactos sociais e potenciar a integração social;
- o) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

AS
FROSA
João
CS

Artigo 5º - Cuidados e Serviços

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:
 - a) Alimentação;
 - b) Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal;
 - c) Higiene habitacional;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização;
 - f) Cuidados básicos de saúde;
 - g) Apoio psicossocial.
2. Os cuidados e serviços são prestados nas condições previstas no Capítulo IV do presente Regulamento Interno.
3. Os cuidados e serviços poderão ser prestados em dias úteis e aos fins-de-semana e feriados.

FRASS
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

Artigo 6º - Condições de admissão

São condições de admissão nesta resposta social:

1. Ser residente na Freguesia da Quinta do Conde ou na sua área de influência.
2. Ser dependente de terceira pessoa nas atividades de vida diária.
3. A pessoa manifestar expressamente vontade em ser admitida, salvo se não tiver condições para o fazer.

Artigo 7º - Candidatura

1. Para efeitos de admissão, a pessoa ou o seu cuidador, deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do seu processo, devendo fazer prova das declarações efetuadas, nomeadamente dos seguintes documentos:
 - a) Apresentação do documento de identificação do candidato (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Passaporte, Autorização ou Cartão de Residência emitido pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras;
 - b) Fotocópia do NIF, do NISS e do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde do candidato;
 - c) Fotocópia do Cartão de Sócio do CCQC do candidato, e comprovativo das quotas atualizadas e Declaração de Compromisso em como manterá a condição de sócio, durante a vigência da prestação de serviços, caso pretenda beneficiar dos critérios de prioridade na admissão, conforme o previsto no Ponto 5, do Artigo 8º;
 - d) Relatório médico comprovativo da situação clínica do utente e/ou relatórios de internamentos hospitalares;
 - e) Fotocópias dos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente:
 - Declaração de **IRS** do último ano entregue e respetiva nota de liquidação;
 - **Vencimento/s** (recibos dos últimos 3 meses);
 - **Pensões, subsídios e prestações sociais** (declaração emitida pela Entidade pagadora);

- 12
- **Pessoas em situação de desemprego** (declaração emitida pela Segurança Social onde conste o período de duração do subsídio e o referido valor. Na ausência de direito ao referido subsídio, declaração negativa emitida pela Segurança Social);
 - **Rendimentos não declarados** (declaração sob o compromisso de honra onde conste o valor que recebe mensalmente);
 - **Outros Rendimentos:** Pensão de alimentos (Declaração da Regulação do Poder Paternal emitida pelo Tribunal); bolsas de estudo e formação; rendas; etc.
- f) Fotocópias dos comprovativos das despesas do agregado familiar, nomeadamente:
- **Habitação** (os dois últimos recibos de pagamento da renda (casa alugada); documento comprovativo de pagamento de empréstimo bancário, onde conste o valor pago mensalmente e o(s) nome(s) do(s) titular(es));
 - **Saúde** (em caso de doença crónica e toma de medicação de uso continuado, apresentar declaração médica e os recibos da Farmácia dos últimos 3 meses);
 - **Transportes Públicos** (título de transporte junto com os 2 últimos recibos);
 - **Outras despesas** (Pensão de Alimentos, mediante a apresentação da declaração da Regulação do Poder Paternal emitida pelo Tribunal; comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a familiares, mediante a apresentação de recibo de pagamento).
- g) Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos.
2. Ficha de Inscrição (disponível no CCQC) e os documentos probatórios, referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos do Edifício Sede, sito na rua José Relvas, lote 640, Quinta do Conde.
 3. A falta dos documentos probatórios referidos nas alíneas e) e f), ponto 1, do presente artigo, ou a sua viciação, implicará a aplicação da mensalidade máxima em vigor na resposta social.
 4. O período de candidatura ocorre durante todo o ano nos Serviços Administrativos do Edifício Sede.

F. Rosa
J. Joana
CS

5. Em caso de admissão urgente, poderá ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. Após a receção da candidatura será agendada uma entrevista com o responsável técnico da resposta social.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto, é comunicado ao candidato e/ou ao seu cuidador, por escrito.
 - a) A inscrição é válida durante 1 ano, a partir da data da sua entrega na instituição. Após essa data, o utente e/ou o seu cuidador é responsável pela renovação da inscrição, sob pena da mesma ser excluída;
 - b) Durante este período, o candidato e/ou o seu cuidador é responsável por informar o CCQC quando já não se encontrar interessado na inscrição ou se houver alterações das condições existentes no momento da inscrição.

Artigo 8º - Critérios de prioridade na admissão

A admissão encontra-se condicionada pela existência de vagas e por ordem de inscrição.

São critérios de prioridade na seleção:

1. O facto de transitar de outra resposta social do CCQC é prioritário perante os restantes critérios.
2. Estar em situação de risco social e/ou familiar, nomeadamente, incapacidade dos cuidadores para prestar o apoio necessário (20 pontos).
3. Estar em situação de carência económica (20 pontos).
4. Residir na freguesia da Quinta do Conde (15 pontos).
5. Ser sócio do CCQC:
 - a) Há menos de 1 ano (5 pontos);
 - b) De 1 a 5 anos (10 pontos);
 - c) Há mais de 5 anos (15 pontos).
6. Ser familiar de um utente já integrado nas respostas sociais de Centro de Dia ou do Serviço de Apoio Domiciliário (15 pontos).

F. S. 2025
[Handwritten signatures and initials]

7. Ser encaminhado por serviços da Comunidade (10 pontos).
8. E outros que o CCQC considere pertinentes após avaliação do processo (5 pontos).

Artigo 9º - Admissão

1. Recebida a candidatura e após a entrevista diagnóstica, a mesma é analisada pela Equipa Técnica da Área dos Idosos, a quem compete elaborar a proposta de admissão, que terá em consideração as condições e os critérios para a admissão constantes deste Regulamento.
2. É competente para decidir a Equipa Técnica da Área dos Idosos, a qual é constituída pelas técnicas responsáveis das respostas sociais Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Centro de Convívio. Em caso de dúvida, a Direção será chamada a colaborar na decisão.
3. Concluída a decisão sobre o processo, será dado conhecimento ao Candidato ou ao seu cuidador, que, no prazo de três dias, deverá proceder à confirmação do seu interesse na admissão.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados (em entrevista e/ou visita domiciliária).
5. Preenchimento da Ficha de Caracterização Individual onde constam as várias autorizações facultadas pelo utente/cuidador, entre elas a autorização da informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer da equipa técnica e/ou autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. No ato de admissão deve proceder ao pagamento do custo referente ao processo de admissão, nos Serviços Administrativos do Edifício Sede, de acordo com o Anexo I do presente Regulamento Interno.
 - Ficam isentos deste pagamento ou beneficiar de uma redução as situações identificadas pela técnica de serviço social da instituição.

AK
F. ROSA
F. ROSA
J. J. J.
CS

- c) Identificação e contacto(s) do(s) Cuidador(es);
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Identificação de regras de utilização da chave do domicílio do utente, quando aplicável;
 - i) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - j) Contrato de prestação de serviços;
 - k) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do utente é arquivado em local próprio e acessível para consulta, garantindo sempre a sua confidencialidade, não sendo permitido qualquer reprodução dos documentos que constam no processo.
 3. O processo individual do utente pode, quando solicitado, ser consultado pelo próprio ou pelo seu cuidador.
 4. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

AP

F. Roso

F. Roso

João

CS

F. Rosa
João
CS

Artigo 12º - Horários

1. O SAD funciona todos os dias, no horário das 8h às 20h, exceto nos feriados nacionais: 1 de Janeiro, 1 de Maio, Domingo de Páscoa e 25 de Dezembro.
2. O encerramento excepcional em datas não mencionadas no presente Regulamento, será comunicado oportunamente através da afixação de aviso escrito nas instalações do Edifício Sede e emitido ofício circular para os utentes e/ou cuidadores.

Artigo 13º - Regras de Funcionamento

1. Quando se verifica uma hospitalização ou integração na RNCCI o utente e/ou o seu cuidador deverá, no seu regresso, apresentar Nota de Alta/Relatório Médico atualizado.
2. Em caso de acidente, ou doença súbita e, na ausência de cuidador, serão prestados os cuidados no imediato, recorrendo-se aos serviços de saúde da área de residência (Centro de Saúde e Hospital), mediante a gravidade. Em caso de emergência será contactado o 112. Os cuidadores serão sempre informados pelo serviço.
3. Em caso de falecimento do utente, na presença do SAD e na ausência do cuidador, o técnico responsável deverá entrar imediatamente em contacto com aquele, permanecendo o serviço no local, até à sua chegada.

Artigo 14º - Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar



F. ROSA



CS

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), designadamente:
 - a) Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b) Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c) Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d) Tutores e pessoas a quem o utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);

F. Rosa
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
CS

- f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferencial auferido pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante.
 - g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - h) 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%;
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

- AP
- Handwritten notes and signatures on the right side of the page include: "Hobis", "F. Rosa" with a blue checkmark, "João" with a signature, and "CS" with a signature.
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - e) Participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 4 do presente Artigo 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.
6. Quanto à prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar a apresentar são os constantes nas alíneas e) e f), do ponto 1, do artigo 7.º.
7. Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações apresentadas referente a rendimentos e despesas, ou a não entrega dos documentos probatórios, o CCQC convencionou um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima.

Artigo 15º - Tabela de Participações

A participação familiar devida mensalmente pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a tabela que consta no Anexo II do presente Regulamento.

Artigo 16º - Montante e Revisão da Participação Familiar

1. A participação 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 de inflação.
2. As participações familiares são revistas anualmente. Para tal, o utente e/ou o seu cuidador deverá apresentar, até à data estipulada, a documentação solicitada, bem como proceder ao pagamento referente ao custo do processo de renovação, de acordo com o Anexo III do presente Regulamento Interno. A não entrega da documentação solicitada implicará a aplicação da mensalidade máxima. A revisão da participação familiar entra em vigor em setembro.

3. As participações familiares poderão ser revistas sempre que ocorram alterações, designadamente no agregado familiar, rendimento *per capita* e/ou nas opções de cuidados e serviços a prestar.

Artigo 17º - Redução do valor da Participação Familiar

1. Estão previstas reduções na participação familiar nas seguintes situações:
 - a) De 20% sempre que se verifique a frequência, no CCQC, de mais do que um elemento do agregado familiar, quando vivam em economia comum. Esta redução só será aplicada a um dos elementos do agregado familiar;
 - b) Se o utente pertencer ao agregado familiar e viver em economia comum com dirigente eleito ou trabalhador do CCQC, nos seguintes termos: de 20% se prestar mais de 35 horas semanais e de 10% se prestar serviço entre 12 a 35 horas semanais;
 - c) Haverá lugar a uma redução de 20% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos;
 - d) Haverá lugar a uma redução de 40% da participação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 30 dias consecutivos.
2. O CCQC poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

Artigo 18º - Ausências

1. Se o utente se ausentar por um período superior a 15 dias consecutivos, este ou o seu cuidador, deverá preencher obrigatoriamente o impresso Declaração de Ausência, no qual apresenta a justificação da ausência. O impresso terá de ser entregue e carimbado nos Serviços Administrativos do Edifício Sede.
2. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença (internamento hospitalar, integração na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados,

F. Rosa
J. J. J. J.
C

- adiante designada por RNCCI, ou outros), devidamente comprovada, ou de outros motivos que o CCQC venha a considerar justificativos.
3. Sempre que o motivo que justifica a falta seja previsível, o utente ou o seu cuidador, deverá avisar o CCQC com 48 horas de antecedência. Se esse motivo for imprevisto, ele deverá ser comunicado logo que possível.
 4. A falta durante 15 dias consecutivos sem aviso prévio, ou por motivo que se considere injustificado, implica a perda do direito à vaga.

AB
F. Bass
João
CS

Artigo 19º - Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado, entre os dias 1 e 20 do mês a que respeita, nos Serviços Administrativos do Edifício Sede, durante o respetivo horário de funcionamento.
2. O pagamento poderá ser feito em dinheiro, cheque, multibanco ou por transferência bancária, em conformidade com os procedimentos administrativos adotados no CCQC.
3. Quando o pagamento da mensalidade excede o prazo referido no Ponto 1, esta sofre um agravamento de 10% sobre o valor total a pagar no mês.
4. Se a ausência de pagamento da mensalidade for superior a 30 dias, o utente poderá, após ser realizada uma análise individual do caso, perder o direito à vaga, sem prejuízo do pagamento dos meses em falta.
5. O pagamento de outras atividades regulares e/ou outros serviços ocasionais/regulares e não contratualizados, poderá ser efetuado junto com a mensalidade, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização, de acordo com o definido entre o CCQC e o utente e/ou seu cuidador.
6. Aquando da admissão na resposta social, o utente pagará nesse mês o número de dias que irá frequentar.
7. Se a desistência ou saída da resposta social for previsível, o utente ou seu cuidador, deve avisar o CCQC, mediante o preenchimento do impresso Declaração de Desistência, com pelo menos um mês de antecedência, sob a pena de pagamento integral da mensalidade do mês subsequente. O impresso terá de ser entregue e carimbado nos Serviços Administrativos do Edifício Sede.


FRAN


CS

Artigo 20º - Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste na confecção, transporte e administração das seguintes refeições:
 - a) Almoço (entre as 12h00 e as 13h00);
 - b) Merenda.
2. A merenda é constituída por géneros alimentícios, de acordo com a faixa etária e dieta dos utentes, através da disponibilização do correspondente, entregue no domicílio no início de cada mês.
3. A ementa semanal, elaborada por técnico nutricionista e adaptada aos utentes da resposta social, a qual é afixada em local visível e distribuída aos utentes no seu domicílio.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório (pela instituição e pelo utente). As alterações às dietas estipuladas implicam obrigatoriamente a entrega de atestado médico e/ou avaliação realizada pelo técnico nutricionista.
5. Poderá ainda ser fornecido um reforço alimentar, para consumo no domicílio, considerado como um serviço suplementar, implicando assim um valor acrescido, de acordo com a tabela em vigor.

Artigo 21º - Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal

1. Os serviços de higiene pessoal são realizados de acordo com as necessidades do utente.
2. São serviços de higiene e conforto pessoal: o banho completo, a higiene diária, o tratamento de unhas, o pentear e barbear e mudar de roupa.
3. Este serviço é prestado preferencialmente no período da manhã. Quando necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo o custo de acordo com a tabela em vigor.
4. Os produtos de higiene utilizados são da responsabilidade do utente e/ou cuidador e devem estar disponíveis e acessíveis no seu domicílio.

F. Baso
João
G

- c) Poderão ser gratuitos ou ser cobrada uma comparticipação adicional, devendo tal situação ser previamente comunicada ao utente e/ou ao seu cuidador.
3. Os utentes serão contactados para participar em atividades culturais e recreativas promovidas pelo CCQC ou por outras Instituições da freguesia, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.
4. O Plano de Atividades prevê ainda o acompanhamento dos utentes na aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocação a entidades da comunidade, de acordo com a situação do utente e mediante avaliação da situação por parte do técnico responsável, tendo em consideração a disponibilidade do serviço.
5. Este serviço é disponibilizado de acordo com as necessidades do utente, sendo o seu custo, de acordo com a tabela em vigor.

Artigo 25º - Cuidados Básicos de Saúde

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do utente e/ou do seu cuidador. No entanto, o SAD poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde que não sejam da exclusiva competência dos técnicos de saúde, mediante orientação dos mesmos.
2. O SAD realiza a medição da pressão arterial e da glicemia, sempre que exista indicação médica e que seja necessário.
3. Sempre que for necessário o SAD poderá organizar, administrar e supervisionar a medicação do utente, mediante prescrição médica.
 - Sempre que haja alterações na medicação, o utente, e/ou o seu cuidador deverá informar o serviço, devendo apresentar a nova Guia de Tratamento.
4. Quando solicitado o SAD poderá assumir, com carácter regular, o pedido/levantamento de credenciais/receituário no Centro de Saúde da área de residência, a marcação de consultas e/ou exames médicos, bem como a compra da medicação do utente.
5. Sempre que for necessário o SAD poderá efetuar o acompanhamento do utente a consultas e exames médicos.

- Quando este acompanhamento implicar a saída da área da residência com transporte da instituição é acrescido um valor de acordo com as normas dos transportes do CCQC em vigor.
6. Este serviço é disponibilizado de acordo com as necessidades do utente, sendo o seu custo, de acordo com a tabela em vigor.

Artigo 26º - Apoio psicossocial

1. Ao técnico responsável pela resposta social cabe garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação, bem como, o seu acompanhamento/ avaliação e adequação dos cuidados e serviços a prestar.
2. É também responsabilidade do técnico, assegurar e promover a colaboração com outras entidades.
3. O técnico responsável pela resposta social realiza atendimentos semanais aos utentes e/ou ao (s)seu(s) cuidador(es), mediante marcação prévia, na secretaria do Edifício Sede.

AP
F. Ros
João
G

CAPÍTULO V – Recursos

Artigo 27º - Instalações

1. A resposta social SAD está sediada no Edifício Sede, rua José Relvas, lote 640, Freguesia da Quinta do Conde, Concelho de Sesimbra.
2. O CCQC dispõe de instalações e equipamentos de apoio a esta Resposta Social, atualmente com capacidade para 45 utentes, 20 dos quais apoiados apenas em dias úteis e 25 apoiados em dias úteis, aos fim-de-semana e feriados.
3. Os utentes do SAD, sempre que se justifique, podem beneficiar das instalações do CCQC, nomeadamente, de um espaço de descanso e lazer, de um espaço destinado a refeições, de um espaço destinado à realização de atividades físicas, lúdicas e sócio culturais, bem como, do espaço exterior.

Artigo 28º - Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta resposta social encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional e definido no acordo de cooperação em vigor.

Artigo 29º - Coordenação Técnica

1. A Coordenação Técnica desta resposta social compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem compete a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O técnico responsável desta resposta social é substituído, nas suas ausências e impossibilidades, pelo técnico responsável pelo Centro de Dia.

Handwritten signatures and initials in the top right corner, including the name 'FROSA'.

CAPÍTULO VI - Direitos e Deveres

Handwritten signatures and initials on the right side of the page, including the name 'João' and the number '5'.

Artigo 30º - Direitos do CCQC e dos seus trabalhadores

São direitos do CCQC e seus Trabalhadores:

1. Ser tratados com respeito, dignidade e urbanidade pelos utentes e seus familiares.
2. Defender o uso correto e diligente das instalações e dos equipamentos.
3. Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual.
4. À corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico.
5. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e a dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço.
6. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelos utentes e/ou familiares.
7. À informação e atualização dos dados referentes à situação socioeconómica e familiar dos utentes.
8. Ao direito de suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

Artigo 31º - Deveres do CCQC e dos seus trabalhadores

São deveres do CCQC e dos seus Trabalhadores:

1. Garantir o bom funcionamento dos equipamentos e serviços, de acordo com os requisitos técnicos adequados e em conformidade com o Estatuto do CCQC.
2. Assegurar as condições de bem-estar dos utentes e o respeito pela sua dignidade através da prestação de um serviço de qualidade, eficiente e adequado, promovendo a sua participação na vida dos equipamentos e abstendo-se de qualquer comportamento ofensivo e discriminatório.
3. Manter os processos dos utentes atualizados.

- 
- F. Rosa
- 
- 
- 
- CS
4. Desenvolver relações positivas e cooperantes com os utentes e/ou familiares, valorizando o diálogo e evitando conflitos.
 5. Demonstrar disponibilidade, respeito mútuo, sensibilidade e cortesia.
 6. Desenvolver a sua atividade com responsabilidade, zelo e ética profissional contribuindo assim para a realização de um trabalho em equipa, para a melhoria da prestação de serviços constantes deste Regulamento interno e para o bom nome do CCQC.
 7. Assegurar a existência dos recursos humanos adequados ao bom funcionamento dos equipamentos e serviços, com formação e qualificações adequadas.
 8. Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social.
 9. Colaborar com os serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social.
 10. Emitir opiniões acerca da melhoria da prestação de serviços e do desenvolvimento do trabalho em equipa.
 11. Guardar sigilo profissional, abstendo-se de fornecer informação sobre matérias que não sejam da sua responsabilidade e que para tal, não lhe tenha sido concedida autorização.
 12. Exercer as suas funções exclusivamente ao serviço do CCQC.
 13. Respeitar a obrigatoriedade do uso do vestuário profissional no exercício das funções.
 14. Não podem, pelo exercício das suas funções aceitar ou solicitar, quaisquer dádivas, presentes ou ofertas de qualquer natureza.
 15. Promover uma avaliação periódica das suas atividades.
 16. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes.

Artigo 32º - Direitos dos utentes e seus familiares

São direitos dos utentes e seus familiares:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e pelos seus usos e costumes sejam eles religiosos, culturais, sociais ou políticos, bem como, o direito à reserva da sua intimidade privada e familiar.

Handwritten signature and initials: "Hudley" and "F-R-SSR".

Handwritten signature and initials: "Joachim" and "CS".

2. Ver salvaguardada a sua segurança e respeitada a sua integridade física, dentro dos equipamentos do CCQC.
3. Usufruir das respostas adequadas à sua situação mediante satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, as quais são contempladas num plano de cuidados estabelecido e contratado e que se situem no âmbito de intervenção do CCQC.
4. Participar nas atividades propostas pelo CCQC, de acordo com os seus interesses e possibilidades.
5. Utilizar todos os espaços, serviços e recursos a si destinados, de acordo com as suas normas de funcionamento.
6. Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio do CCQC, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo.
7. Confidencialidade da informação facultada.
8. À inviolabilidade da correspondência.
9. Ter acesso à ementa semanal.
10. Ter conhecimento do Regulamento Interno da resposta social.
11. Ter conhecimento dos documentos orientadores da intervenção do CCQC.
12. A ser informado sobre aspetos relevantes do seu processo individual.
13. Apresentar as suas reclamações, de forma correta e fundamentada, contra qualquer falta ou deficiência das respostas e/ou serviços do CCQC, bem como sugestões de melhoria de serviço.
14. Ser pronta e adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita, dentro dos equipamentos do CCQC.
15. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

Artigo 33º - Deveres dos utentes e seus familiares

São deveres dos utentes e seus familiares:

1. Cooperar com os trabalhadores do CCQC na medida das suas possibilidades, de acordo com a prestação de serviços previamente estabelecidos.
2. Observar o cumprimento das normas em vigor no Regulamento Interno.
3. Respeitar os horários de funcionamento.

4. Efetuar o pagamento da comparticipação familiar nos prazos previstos e de acordo com o contrato previamente estabelecido.
5. Manter em bom estado de conservação os documentos ou objetos que lhe forem facultados, bem como, fazer bom uso das instalações e equipamentos do CCQC.
6. Respeitar as indicações que lhes forem transmitidas pelos trabalhadores do CCQC.
7. Tratar com respeito e dignidade os funcionários e os dirigentes do CCQC.
8. Colaborar com o CCQC, no preenchimento de impressos, que lhes forem fornecidos para fins estatísticos, de gestão e/ou de melhoria das respostas, bem como, na entrega de documentos necessários ao processo do utente.
9. Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita.
10. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas.
11. Comparecer nos equipamentos do CCQC sempre que seja solicitado, nomeadamente para atividades, atendimentos, reuniões, entre outros.
12. Contribuir para a tranquilidade, funcionamento e bem-estar necessários ao CCQC.

F. Rosa
✓
João
Foto
CS

Artigo 34º - Depósito e guarda dos bens dos utentes

1. O SAD compromete-se a respeitar a correspondência e o domicílio, não fazendo alterações, nem eliminando bens ou outros objetos sem autorização prévia do utente e/ou do seu cuidador ou representante legal.
2. Sempre que se justifique e após avaliação do técnico responsável, o SAD responsabiliza-se pela chave do domicílio dos utentes, guardando-a em local seguro.

Artigo 35º - Contrato de prestação de serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente e/ou com o seu cuidador e, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou cuidador e arquivado outro no respetivo processo individual.

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

Artigo 36º - Condições de alteração, suspensão e rescisão do contrato

1. É considerada condição de alteração do contrato a integração noutra resposta social do CCQC.
2. São consideradas condições de suspensão ou rescisão do contrato as seguintes:
 - a) Morte;
 - b) Não adaptação do utente;
 - c) Insatisfação das necessidades do utente;
 - d) Mudança de residência;
 - e) Incumprimento das cláusulas contratuais;
 - f) Outros que o CCQC venha considerar justificativos.

Artigo 37º - 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.

Artigo 38º - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado pelo utente ou pelo seu cuidador sempre que tal se torne necessário.

Artigo 39º - Livro de Elogios

O CCQC tem um livro para registo de elogios, disponível nos Serviços Administrativos, o qual poderá ser solicitado pelo encarregado de educação, para esse efeito.

Artigo 40º - Consequências por conduta inadequada

Sempre que o utente tenha comportamentos que de algum modo seja responsável por prejudicar a boa e efetiva prestação dos cuidados, dá origem, quanto à gravidade e



F. Rosa

reincidência, às situações de: advertência simples, advertência por escrito e cessação dos mesmos.



CAPÍTULO VII - Disposições Finais

Artigo 41º - Alterações ao presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SAD, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente e/ou cuidador, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou ao seu cuidador no ato da admissão e celebrado um contrato de prestação de serviços.
4. Este Regulamento é válido, após aprovação em Assembleia Geral, até nova atualização quando tal se justificar.

Artigo 42º - Casos omissos

1. Os casos omissos neste Regulamento serão apreciados pela Direção, tendo em consideração a legislação em vigor sobre a matéria.
2. A Direção encontra-se disponível para atendimento, mediante exposição por escrito da situação, com indicação de contacto, para posterior marcação.

Artigo 43º - Entrada em vigor

Este Regulamento é válido, após aprovação em Assembleia Geral, até nova atualização quando tal se justificar e entra em vigor no dia 23 de abril de 2017.

**Aprovado pela Direção do Centro Comunitário da Quinta do Conde em 6 de abril
de 2017**

Aprovado em Assembleia Geral realizada em 23 de abril de 2017



CENTRO COMUNITÁRIO DA QUINTA DO CONDE
de pessoas para pessoas desde 1987

www.ccqc.pt

Sede e Centro de Dia
Rua José Relvas LT.640
2975-325 Quinta do Conde
Telefone: 212 137 730
Email: geral@ccqc.pt

Centro Infantil
Rua Rio Liz P^o.G
2975-144 Quinta do Conde
Telefone: 212 110 080
Email: infantil@ccqc.pt

Anexo I – Custo do Processo de Admissão

SAD	Processo de Admissão	
	Não Sócio / Sócio sem quotas em dia	Sócio
	€ 40.00 *	€ 25.00 *

* Em caso de Admissão para dois elementos do mesmo agregado familiar, na resposta social, só será cobrado o valor a um dos elementos.

F. ROSA

João

Anexo II – Tabela de Comparticipações pelos serviços prestados

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

Cuidados e Serviços	Dias úteis	Dias úteis + fim de semana / feriados
Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal (1 vez por dia)	20%	25%
Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal (+ de 1 vez por dia)	30%	35%
Cuidados de higiene, imagem e conforto pessoal (2/3 banhos semana)	15%	
Alimentação	20%	25%
Reforço Alimentar	5%	
Higiene Habitacional	5%	
Tratamento de Roupa do Uso Pessoal do Utente	10%	
Atividades Animação e Socialização	5%	
Cuidados básicos de Saúde	5%	

2. A comparticipação familiar calculada não pode exceder a aplicação de 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. Em caso de alteração à tabela em vigor, esta será afixada em local visível 30 dias antes da sua aplicação e será emitido ofício circular aos utentes que frequentam a resposta social.

Anexo III – Custo do Processo de Revisão Anual das Comparticipações Familiares

SAD	Processo de Revisão Anual	
	Não Sócio / Sócio sem quotas em dia	Sócio
	€ 15.00 *	€ 5.00 *

* Em caso de Revisão para dois elementos do mesmo agregado familiar, na resposta social, só será cobrado o valor a um dos elementos.

