



CENTRO COMUNITARIO DA QUINTA DO CONDE

**REGULAMENTO INTERNO**  
**SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

## Índice

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| CAPÍTULO I - Disposições Gerais .....                           | 5  |
| Artigo 1º-Âmbito de Aplicação.....                              | 5  |
| Artigo 2º-ObjetivosdoRegulamentoInterno.....                    | 5  |
| Artigo 3º -Legislação Aplicável.....                            | 5  |
| Artigo 4º-Objetivos do SAD .....                                | 6  |
| Artigo 5º-Serviços.....                                         | 6  |
| CAPÍTULOII-Processo de Admissão dos Utentes .....               | 7  |
| Artigo 6º-Condições de Admissão .....                           | 7  |
| Artigo 7º-Candidatura.....                                      | 7  |
| Artigo 8º-Critérios de Prioridade na Admissão .....             | 9  |
| Artigo 9º-Admissão.....                                         | 10 |
| Artigo 10º-Acolhimento dos novos utentes.....                   | 10 |
| Artigo 11º-Processo Individual do Utente .....                  | 11 |
| CAPÍTULO III –Regras de Funcionamento .....                     | 11 |
| Artigo 12º-Horários.....                                        | 11 |
| Artigo 13º-Regras de Funcionamento.....                         | 12 |
| Artigo 14º-Comparticipação Familiar Mensal.....                 | 12 |
| Artigo 15º-Tabela de Participações.....                         | 15 |
| Artigo 16º-Montante e Revisão da Participação Familiar .....    | 15 |
| Artigo 17º-Redução do valor da Participação Familiar .....      | 16 |
| Artigo 18º-Ausências .....                                      | 16 |
| Artigo 19º-Pagamento de Mensalidades.....                       | 17 |
| CAPÍTULOIV–Da prestação de Serviços.....                        | 17 |
| Artigo 20º-Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal.....          | 17 |
| Artigo 21º-Alimentação .....                                    | 18 |
| Artigo 22º-Higiene Habitacional .....                           | 18 |
| Artigo 23º -Tratamento da Roupas de Uso Pessoal do Utente ..... | 19 |
| Artigo 24º-Outros Serviços .....                                | 19 |
| CAPÍTULO V–Recursos .....                                       | 20 |
| Artigo 25º-Instalações.....                                     | 20 |
| Artigo 26º-Quadro de Pessoal .....                              | 21 |
| Artigo 27º -Direção Técnica.....                                | 21 |
| CAPÍTULO VI – Direitos e Deveres.....                           | 21 |
| Artigo 28º-Direitos do CCQC e dos seus Trabalhadores .....      | 21 |

*João*  
*João*  
*A*  
*João*  
*João*  
*João*

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Artigo 29º-Deveres do CCQC e dos seus Trabalhadores .....                 | 22 |
| Artigo 30º-Direitos dos Utentes .....                                     | 23 |
| Artigo 31º-Deveres dos Utentes .....                                      | 23 |
| Artigo 32º-Depósito e Guarda dos Bens dos Utentes .....                   | 24 |
| Artigo 33º-Contrato de Prestação de Serviços .....                        | 24 |
| Artigo 34º-Condições de Alteração, Suspensão e Rescisão do Contrato ..... | 24 |
| Artigo 35º-Livro de Registo de Ocorrências.....                           | 25 |
| Artigo 36º-Livro de Reclamações.....                                      | 25 |
| Artigo 37º-Livro de Elogios .....                                         | 25 |
| CAPÍTULO VII -Disposições Gerais.....                                     | 25 |
| Artigo 38º-Alterações ao Presente Regulamento .....                       | 25 |
| Artigo 39º -Casos Omissos.....                                            | 26 |
| Artigo 40º-Entrada em vigor .....                                         | 26 |

## 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.

### 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

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 de mais interessados.

### 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, adiante designadas por IPSS's;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, alterada e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de cooperação estabelecido entre o Instituto de Segurança Social I.P. e as IPSS's ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – Aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do SAD;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro - Altera o regime jurídico dos estabelecimentos de apoio social e estabelece a comunicação prévia para o funcionamento das respostas sociais;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de Comissão Nacional de Cooperação (CNC);
- g) Lei n.º 49/2018, de 14 de agosto, que cria o regime jurídico do Maior Acompanhado;
- h) Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre



circulação desses dados;

- i) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

#### Artigo 4º - Objetivos do SAD

O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a 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 conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- c) Contribuir para a permanência dos utentes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos utentes, sendo estes objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Para tal, o SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- b) Interdisciplinaridade;
- c) Avaliação das necessidades do utente;
- d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- f) Participação e corresponsabilização do utente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

#### Artigo 5º - Serviços

1. O SAD assegura a prestação dos seguintes serviços:

- 1.1 Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.2 Alimentação;
- 1.3 Higiene habitacional;
- 1.4 Tratamento de roupa do uso pessoal do utente;
- 1.5 Assistência medicamentosa e outros apoios no âmbito da saúde;
- 1.6 Atividades de animação e socialização;
- 1.7 Acompanhamento social.

- 
- 
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:
    - 2.1 Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
    - 2.2 Confeção de alimentos no domicílio;
    - 2.3 Realização de pequenas modificações no domicílio.
  3. Os cuidados e serviços são prestados nas condições previstas no Capítulo IV do presente Regulamento Interno.
  4. Os cuidados e serviços poderão ser prestados em dias úteis e aos fins-de-semana e feriados.

## **CAPÍTULO II - Processo de Admissão dos Utentes**

---

### **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, mediante apresentação de declaração do seu representante legal.

### **Artigo 7º - Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, a pessoa 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:
  - 1.1. Fotocópia 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);
  - 1.2. Fotocópia do Cartão de Contribuinte, do Cartão de Beneficiário e do Cartão do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde do candidato;
  - 1.3. Fotocópia do Cartão de Sócio do CCQC da pessoa candidata e comprovativo das quotas atualizadas e Declaração de Compromisso em como manterá a condição de sócio/a, durante a vigência da prestação de serviços, caso pretenda beneficiar dos critérios de prioridade na admissão, conforme previsto no ponto 2.2., do Artigo 8º, cumprindo o definido no n.º 1 do artigo 5º do Decreto Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, republicado no Decreto Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro;
  - 1.4. Documento de Autorização para reprodução do Cartão de Cidadão ao abrigo do Regime Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD);
  - 1.5. Relatório médico comprovativo da situação clínica da pessoa candidata e/ou

- relatórios de internamentos hospitalares;
- 1.6. No caso de existir representante legal da pessoa candidata, deverá ser entregue fotocópia da decisão do Tribunal, assim como devem ser entregues os documentos solicitados nas alíneas a) e b) relativo ao representante legal;
- 1.7. Fotocópias dos comprovativos dos rendimentos do agregado familiar, nomeadamente:
- 1.7.1. Declaração de IRS do último ano entregue e respetiva nota de liquidação;
  - 1.7.2. Vencimento/s (recibos dos últimos 3 meses);
  - 1.7.3. Pensões, subsídios e prestações sociais (declaração emitida pela Entidade pagadora);
  - 1.7.4. 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 da Segurança Social em como não recebe qualquer valor);
  - 1.7.5. Rendimentos não declarados (declaração sob o compromisso de honra onde conste o valor que recebe mensalmente);
  - 1.7.6. Outros Rendimentos: Pensão de alimentos (Declaração da Regulação do Poder Paternal emitida pelo Tribunal); bolsas de estudo e formação; rendas; etc.
- 1.8. Fotocópias dos comprovativos das despesas do agregado familiar, nomeadamente:
- 1.8.1. Habitação (os dois últimos recibos de pagamento da renda (casa alugada) ou documento comprovativo de pagamento de empréstimo bancário, onde conste o valor pago mensalmente e o(s) nome(s) do(s) titular(es));
  - 1.8.2. 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);
  - 1.8.3. Transportes Públicos (título de transporte junto com os 2 últimos recibos);
  - 1.8.4. Outras despesas (Pensão de Alimentos, mediante a apresentação da declaração da Regulação do Poder Paternal emitida pelo Tribunal, participação nas despesas na resposta social ERPI relativo a familiares, mediante a apresentação de recibo de pagamento).
- 1.9. 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, sito na rua José Relvas, lote 640, Quinta do Conde ou pela submissão em plataforma digital.
3. A falta dos documentos probatórios referidos nos números 1.7. e 1.8. do 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.
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. Os candidatos 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 à pessoa candidata e/ou seu representante legal, por escrito, no prazo de 10 dias úteis.
7. A inscrição é válida durante 1 ano, a partir da data da sua entrega na instituição. Após essa data, o candidato e/ou o seu representante legal é responsável pela renovação da inscrição, sob pena da mesma ser excluída.

7.1. A renovação da inscrição é aceite através da entrega da Ficha de Renovação da Inscrição (disponível no CCQC), com a entrega dos documentos atualizados referidos no ponto 1 do presente artigo;

7.2. Durante este período, o candidato e/ou o seu representante legal 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.

1. São critérios de prioridade na seleção:

- 1.1. O facto de transitar de outra resposta social do CCQC é prioritário perante os restantes critérios.
- 1.2. Estar em situação de carência económica, quando o RPC do agregado familiar for inferior ao valor da pensão social, do ano de referência (30 pontos).
- 1.3. Incapacidade ou indisponibilidade de cuidadores informais para prestar o apoio necessário (25 pontos).
- 1.4. Residir na freguesia da Quinta do Conde (15 pontos).
- 1.5. Fazer parte de um agregado familiar, em que um dos elementos, é utente de uma das respostas sociais do CCQC (15 pontos).
- 1.6. Ser encaminhado por serviços da Comunidade (15 pontos).

2. Em caso de empate na pontuação de duas ou mais candidaturas serão então considerados os seguintes critérios de desempate:

- 2.1. Se é ou foi dirigente eleito ou trabalhador do CCQC (15 pontos)
- 2.2. Se é sócio do CCQC e com quotas em dia:

- a) Há menos de 1 ano (5 pontos)
- b) De 1 a 5 anos (10 pontos)
- c) Há mais de 5 anos (15 pontos)

3. Se permanecer o empate entre candidaturas depois de verificados os critérios de admissão e de desempate

previstos nos números 1. e 2. do presente artigo, terá prioridade a candidatura com inscrição mais antiga.

#### Artigo 9º - Admissão

1. O processo de admissão é instruído pelos serviços administrativos, com validação e aprovação do(a) direção técnica da resposta social, que terá em consideração as condições e os critérios para a admissão constantes deste Regulamento.
2. Em caso de dúvida, é competente para decidir a equipa técnica da Área dos Idosos, podendo a Direção ser chamada a colaborar na decisão.
3. Concluída a decisão sobre o processo, será dado conhecimento ao candidato ou ao seu representante legal, 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 o acompanhamento dos serviços prestados (em entrevista e/ou visita domiciliária).
5. Preenchimento da Ficha de Autorizações onde constam as várias autorizações facultadas pelo utente ou pelo seu representante legal, entre elas a autorização da informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo do utente e autorização da sua imagem em fotografias de papel ou suporte digital para divulgação de atividades do SAD, nomeadamente no site e/ou redes sociais do CCQC.
6. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório comparecer da direção técnica e/ou autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
7. Se o candidato ou o seu representante legal for contactado para dar início ao processo de admissão e recusar no momento, a inscrição será eliminada, sendo necessário realizar uma nova inscrição se, no futuro, vier a necessitar da resposta social.

#### Artigo 10º - Acolhimento dos novos utentes

1. O Acolhimento dos novos utentes rege-se pelas seguintes regras:
  - a) Definição dos serviços a prestar ao utente, após avaliação das suas necessidades;
  - b) Apresentação dos elementos da equipa prestadora dos cuidados e serviços;
  - c) Entrega do Regulamento Interno e apresentação das respetivas regras de funcionamento;
  - d) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
  - e) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto

- ao acesso à chave do domicílio do utente;
- f) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do utente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do Utente.
2. Se, durante este período o utente não se adaptar, deverá ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando os fatores que conduziram à inadaptação do utente e 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 o contrato.

### Artigo 11º - Processo Individual do Utente

1. Cada utente possui um processo individual onde constam os seguintes dados:
  - a) Identificação e contacto do utente;
  - b) Data de início da prestação dos serviços;
  - c) Identificação e contacto(s) do(s) Cuidador(es) e/ou do representante legal;
  - d) Identificação e contacto do médico assistente;
  - e) Identificação da situação social;
  - f) Processo de saúde;
  - g) Programação dos serviços;
  - h) Programa de acolhimento inicial (PAI) e respetivo relatório;
  - i) Ficha de Autorizações facultadas;
  - j) Registo de atendimentos e de acompanhamento social e outros relatórios;
  - k) Identificação de regras de utilização da chave do domicílio do utente, quando aplicável;
  - l) Registo de períodos de ausências, bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - m) Contrato de prestação de serviços;
  - n) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do utente deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e arquivado em local próprio e/ou digital 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 representante legal.

## CAPÍTULO III – Regras de Funcionamento

### Artigo 12º - Horários

1. O SAD funciona todos os dias, no horário das 8h às 20h.
2. O encerramento excecional 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 p a r a o seu representante legal (no caso de existir).

#### Artigo 13º - Regras de Funcionamento

1. Quando se verifica uma hospitalização ou integração na Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados, adiante designado por RNCCI, ou tente e/ou o seu representante legal 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 e/ou representante legal serão sempre informados pelo serviço.
3. Em caso de falecimento do utente, na presença do SAD e na ausência do cuidador e/ou representante legal, o(a) diretor(a) técnico(a)deverá entrar imediatamente em contacto com aquele, permanecendo o serviço no local, até à sua chegada.

#### Artigo 14º - Comparticipação Familiar Mensal

1. Considera-se comparticipação familiar o valor pago pela utilização do serviço do SAD, determinada em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com o nº 2 do Regulamento em anexo à portaria nº 196-A/2015, de 1 de julho, com a redação que foi dada pela Portaria nº 218-D/2019, de 15 de julho.
2. 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*

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado) D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-seagregadofamiliaroconjuntodepessoasligadasentresiporvínculo 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 carácter 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.

3.1. Excluem-se do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

- a) tenham entre si um vínculo contratual (ex.: hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b) permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

4. 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)
  - I. No caso da Prestação Social para a Inclusão (PSI) é considerado 50% do valor recebido pelo utente;
  - II. No caso de se encontrar na situação de desemprego deverá ser entregue trimestralmente comprovativo de inscrição no IEFP e respetiva situação laboral, sob pena de ser aplicada a comparticipação familiar máxima em vigor.
- e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais - os rendimentos definidos no artigo 8º do código do IRS, designadamente as rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do



subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

I. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior a 5% do valor mais elevado que conste na caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

II. O disposto no número anterior não se aplica ao imóvel destinado à habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Retribuição Mínima Mensal Garantida, adiante designado por RMMG, situação em que é considerada como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

g) Decapitais—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%;

h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. 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;
- d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do n.º 5 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.

7. Quanto à prova dos rendimentos e despesas do agregado familiar a apresentar são os constantes nos números 1.7. e 1.8. do ponto 1, do artigo 7º.

8. 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 comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

#### Artigo 15º - Tabela de Comparticipações

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 tabela:

| Serviços                                                                                                                 |                   | Dias úteis (5 dias) | Todos os dias (7 dias) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|------------------------|
| Alimentação                                                                                                              | Almoço            | 20%                 | 25%                    |
|                                                                                                                          | Jantar            | 5%                  | 5%                     |
| Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal                                                                                   | 1 vez por dia     | 20%                 | 25%                    |
|                                                                                                                          | 2 vezes por dia   | 25%                 | 30%                    |
|                                                                                                                          | 3 vezes por dia   | 30%                 | 30%                    |
|                                                                                                                          | 1 Banho semanal   | 10%                 |                        |
|                                                                                                                          | 2 Banhos Semanais | 15%                 |                        |
|                                                                                                                          | 3 Banhos semanais | 20%                 |                        |
| Higiene Habitacional                                                                                                     |                   | 5%                  |                        |
| Tratamento de Roupas                                                                                                     |                   | 5%                  |                        |
| Outros Serviços:<br>Assistência medicamentosa e outros apoios no âmbito da Saúde e atividades de animação e socialização |                   | 5%                  |                        |

2. A comparticipação familiar calculada não pode exceder a aplicação de 75% sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar.
3. A contratualização do SAD implica obrigatoriamente a disponibilização no mínimo de dois serviços, de acordo com os que constam no Artigo 5º e descritas as condições no Capítulo IV.

#### Artigo 16º - Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação e com o número de utentes que frequentaram

- o SAD nesse ano.
2. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início do ano civil. Para tal, o utente e/ou o seu representante legal deverá apresentar, até à data estipulada, a documentação solicitada.
  3. A não entrega da documentação solicitada implicará a aplicação da comparticipação familiar máxima.
  4. As comparticipações familiares poderão ser revistas sempre que ocorram alterações, designadamente no agregado familiar, rendimento *per capita* e/ou nas opções dos serviços a prestar.

#### Artigo 17º - Redução do Valor da Comparticipação Familiar

1. Estão previstas reduções na comparticipação familiar nas seguintes situações:
  - a) De 10% 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) De 10% se o utente pertencer a um agregado familiar quando vivam em economia comum com dirigente eleito ou trabalhador do CCQC. No caso de ser ex dirigente ou trabalhador com 10 ou mais anos de serviço efetivo e que se tenha reformado ao serviço do CCQC aplica-se este desconto, não sendo cumulável com outros descontos.
  - c) Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias consecutivos.
2. O CCQC poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das comparticipações 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 representante legal, 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, ou enviado por email para [geral@ccqc.pt](mailto:geral@ccqc.pt).
2. Consideram-se justificadas as ausências resultantes de doença (internamento hospitalar, integração na 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 representante legal, 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.

#### Artigo 19º - Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado, entre os dias 1 e 20 do mês a que respeita.
2. O pagamento deverá ser feito preferencialmente por transferência bancária, em conformidade com os procedimentos administrativos adotados pelo CCQC ou, em alternativa, nos Serviços Administrativos durante o horário de funcionamento, em dinheiro ou por multibanco.
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, ou tente 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 previamente ou junto com a comparticipação familiar mensal, de acordo com o definido entre o CCQC e o utente e/ou seu representante legal.
6. Se a admissão na resposta social não ocorrer no início do mês por motivos alheios ao utente, este irá pagar o número de dias frequentados.  
Caso a vaga não seja ocupada por opção do utente e/ou representante legal será devido o pagamento integral da comparticipação familiar mensal.
7. Se a desistência da resposta social for previsível, o utente ou seu representante legal, deve avisar o CCQC, mediante o preenchimento do impresso Declaração de Desistência, com pelo menos 30 dias de antecedência, sob a pena de pagamento integral da mensalidade do mês subsequente. O impresso terá de ser entregue e carimbado nos Serviços Administrativos ou enviado por email para o geral@ccqc.pt.  
Caso a desistência se deva a motivos alheios à vontade do utente e/ou representante legal (como morte, agravamento súbito do estado de saúde, ou outros que o CCQC considere justificativos), irá pagar nesse mês o número de dias frequentados.

### CAPÍTULO IV – Da prestação de Serviços

#### Artigo 20º - Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. Os serviços de higiene e conforto 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, barbear e mudar de roupa.
3. Os produtos de higiene necessários são da responsabilidade do utente e/ou cuidador e/ou

representante legal e devem estar disponíveis e acessíveis no seu domicílio.

4. 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 que consta no Artigo 15º.
5. Sempre que exista a necessidade mínima de duas deslocações diárias da equipa do SAD ao domicílio do utente para a prestação do serviço de higiene e conforto pessoal contratualizado são considerados serviços distintos.

#### Artigo 21º - Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento e apoio nas refeições, de acordo com a tabela que consta no Artigo 15º, respeitando as dietas com prescrição médica, das seguintes refeições:
  - a) Almoço (entre as 12h00 e as 13h00);
  - b) Merenda.
2. A ementa semanal, elaborada por nutricionista, é adaptada aos utentes da resposta social, a qual é afixada em local visível e distribuída aos utentes no seu domicílio.
3. 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.
4. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico/a, 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(a) nutricionista.
5. Poderá ainda ser fornecido jantar que consiste num reforço alimentar (uma sopa e uma peça de fruta), para consumo no domicílio, considerado como um serviço suplementar, implicando assim um valor acrescido, de acordo com a tabela que consta no Artigo 15º.
6. Sempre que se verifique mais do que uma deslocação da equipa do SAD ao domicílio do utente, nomeadamente nos casos de alimentação apoiada em que existe a necessidade de o auxiliar durante a toma das refeições são considerados serviços distintos.

#### Artigo 22º - Higiene Habitacional

1. 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.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado, sendo o custo deste serviço, de acordo com a tabela que consta no Artigo 15º.

### Artigo 23º - Tratamento de roupa do uso pessoal do Utente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, roupa pessoal e roupa de casa (lençóis e atoalhados), exclusivas do utente.
2. A quantidade máxima de roupa por utente a tratar mensalmente é de 40 Kg, sendo o seu custo, de acordo com a tabela que consta no Artigo 15º.
3. Ultrapassado o limite definido no ponto anterior, o utente terá de pagar o valor correspondente, de acordo com a tabela em vigor da Lavandaria.
4. A recolha/entrega da roupa é assegurada pelas trabalhadoras da resposta social, 2 ou 3 vezes por semana, em dias a combinar com os utentes e/ou cuidadores e/ou representante legal.
5. A arrumação da roupa é da responsabilidade do utente e/ou cuidador e/ou representante legal. Na sua impossibilidade será da responsabilidade do serviço.

### Artigo 24º - Outros Serviços:

Nos outros serviços encontram-se os seguintes e que consistem:

1. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentares, pagamento de serviços, deslocações a entidades da comunidade. Este serviço é disponibilizado de acordo com as necessidades do utente, sendo o seu custo de acordo com a tabela que consta no Artigo 15º.

1.1. O CCQC dispõe de um plano de Atividades de Animação Socio-Cultural, anual, que compreende atividades socioculturais, lúdicas e recreativas, de motricidade e de estimulação cognitiva comum a todos, mas com ajustamentos individuais, consoante as necessidades e interesses de cada um.

1.2. 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.

1.3. Os passeios ou deslocações ao exterior serão agendados com a devida antecedência. Os utentes serão sempre acompanhados por colaboradores da instituição. Poderão ser gratuitos ou ser cobrada uma comparticipação adicional, devendo tal situação ser previamente comunicada ao utente e/ou ao seu cuidador e/ou seu representante legal.

1.4. O custo relativo à aquisição de bens e géneros alimentares (compras, medicamentos e outros) e ao pagamento de serviços são da responsabilidade do utente e/ou representante legal.

2. Assistência medicamentosa e outros apoios no âmbito da saúde:

2.1. Sempre que for necessário o SAD poderá organizar, administrar e supervisionar a medicação do utente, mediante prescrição médica. Sempre que haja alteração na



medicação, ou tente, e/ou o seu cuidador e/ou representante legal deverá informar o SAD, devendo apresentar a nova Guia de Tratamento.

2.2. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do utente e/ou do seu cuidador e/ou do representante legal. 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.

2.3. O SAD poderá realizar a medição da pressão arterial e da glicemia, sempre que exista indicação médica.

2.4. 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.

2.5. Sempre que for necessário o SAD poderá efetuar o transporte e o acompanhamento do utente a consultas, exames médicos e tratamentos de enfermagem ou de fisioterapia. Este transporte e acompanhamento fica sujeito à disponibilidade do serviço e o valor referente ao transporte, será acrescido de acordo com as Normas dos Transportes do CCQC em vigor, as quais se encontram afixadas no Placard da instituição.

2.5.1 Se o acompanhamento implicar prolongamento de horário do funcionário, o custo será cobrado de acordo com as condições constantes nas Normas dos Transportes do CCQC em vigor e afixadas no Placard da instituição.

## CAPÍTULO V – Recursos

---

### Artigo 25º - 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 26º - 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 27º - Direção Técnica

1. A direção 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. À direção técnica da resposta social compete:
  - 2.1. Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação, bem como, o seu acompanhamento/avaliação e adequação dos cuidados e serviços a prestar;
  - 2.2. Assegurar e promover a colaboração com outras entidades;
  - 2.3. Realizar atendimentos semanais aos utentes e/ou aos seus cuidadores e/ou aos seus representantes legais, mediante marcação prévia, nos serviços administrativos.
3. O(a) diretor(a) técnico(a) desta resposta social é substituído(a), nas suas ausências e impossibilidades, pelo(a) diretor(a) técnico(a) do Centro de Dia.

## CAPÍTULO VI – Direitos e Deveres

---

### Artigo 28º - 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, consequentemente, 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 29º - 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.
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 30º - Direitos dos Utentes

São direitos dos utentes:

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.
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. Confidencialidade da informação facultada.
7. À inviolabilidade da correspondência.
8. Ter acesso à ementa semanal.
9. Ter conhecimento do Regulamento Interno da resposta social.
10. Ter conhecimento dos documentos orientadores da intervenção do CCQC.
11. A ser informado sobre aspetos relevantes do seu processo individual.
12. 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.
13. Ser pronta e adequadamente assistido em caso de acidente ou doença súbita, dentro dos equipamentos do CCQC.
14. À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.

## Artigo 31º - Deveres dos Utentes

São deveres dos utentes:

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.

#### Artigo 32º - 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 da direção técnica, o SAD responsabiliza-se pela chave do domicílio dos utentes, guardando-a em local seguro.

#### Artigo 33º - Contrato de Prestação de Serviços

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou com o seu representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao utente e/ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

#### Artigo 34º - 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) Agravamento do estado de saúde do utente;
- e) Mudança de residência;
- f) Ausência da resposta social por mais de 30 dias consecutivos, sem aviso prévio;
- g) Comportamentos em que os utentes 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 necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição;
- h) Incumprimento das cláusulas contratuais;
- i) Outros que o CCQC venha considerar justificativos.

#### Artigo 35º - 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 36º - Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado presencialmente nos Serviços Administrativos ou apresentar a reclamação online, para [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

#### Artigo 37º - Livro de Elogios

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

### CAPÍTULO VII – Disposições Gerais

---

#### Artigo 38º - Alterações ao presente Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto, sempre que se verifiquem 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 representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a este assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao ISS, IP até 30 dias antes da sua entrada em vigor, em conformidade com o disposto nos artigos 26º e 30º, do



Decreto-Lei n.º 126-A/2021, de 31 de dezembro.

4. Este Regulamento é válido, após aprovação em Assembleia Geral, até nova atualização, quando tal se justificar.

#### Artigo 39º - Casos Omissos

Os casos omissos neste Regulamento serão apreciados pela Direção, tendo em consideração a legislação em vigor sobre a matéria.

A Direção encontra-se disponível para atendimento, mediante exposição por escrito da situação, com indicação de contacto, para posterior marcação.

#### Artigo 40º - 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 01 de setembro de 2023.

*António Marques*  
*João Marques*  
*António Marques*  
*Devid Cordeiro*  
*António Marques*  
*plágio Petricio*  
*João da Costa Rodrigues*

*[Handwritten signatures]*

**Aprovado pela Direção do Centro Comunitário da Quinta do Conde, em 13  
março de 2023**

**Aprovado em Assembleia Geral realizada em 26 de março 2023**



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

[www.ccqc.pt](http://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](mailto:geral@ccqc.pt)

Centro Infantil  
Rua Rio Liz Pº-G  
2975-144 Quinta do Conde  
Telefone: 212 110 080  
Email: [infantil@ccqc.pt](mailto:infantil@ccqc.pt)