

CECAJUVI - Centro de Convívio e Apoio à Juventude e Idosos

Telefone: 255 551 920

Endereço eletrónico: cecajuvi@sapo.pt

Site: www.cecajuvi.com

Largo da Liberdade, nº 3422, Baião (Santa Leocádia) e Mesquinhata,
4640-440 Baião.



**Regulamento Interno da Resposta Social
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Data da última atualização: 13/05/2024



ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	3
NORMA 1. ^a Âmbito de Aplicação	3
NORMA 2. ^a Legislação Aplicável	3
NORMA 3. ^a Objetivos da Resposta Social	3
NORMA 4. ^a Destinatários/as	4
NORMA 5. ^a Cuidados e Serviços	4
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS UTENTES/CLIENTES	5
NORMA 6. ^a Condições de Admissão	5
NORMA 7. ^a Critérios de Priorização na Admissão	5
NORMA 8. ^a Candidatura e Inscrição	5
NORMA 9. ^a Admissão	6
NORMA 10. ^a Lista de Candidatos/as	6
NORMA 11. ^a Acolhimento dos/as Novos/as Utentes/Clientes	7
NORMA 12. ^a Processo Individual do/a Utente/Cliente	7
CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
NORMA 13. ^a Instalações	8
NORMA 14. ^a Horários de Funcionamento	8
NORMA 15. ^a Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência	8
NORMA 16. ^a Lotação	9
NORMA 17. ^a Cálculo de Rendimento <i>Per Capita</i>	9
NORMA 18. ^a Tabela das Comparticipações	11
NORMA 19. ^a Montante e Revisão da Comparticipação Familiar	11
NORMA 20. ^a Pagamento de Mensalidades	12
NORMA 21. ^a Contrato de Prestação de Serviços	12
NORMA 22. ^a Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do/a Utente/Cliente	12
NORMA 23. ^a Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador	13
NORMA 24. ^a Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos	13
CAPÍTULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS	13
NORMA 25. ^a Fornecimento e Apoio nas Refeições	13
NORMA 26. ^a Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	13
NORMA 27. ^a Cuidados de Imagem	14
NORMA 28. ^a Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do/a Utente/cliente	14
NORMA 29. ^a Higiene Habitacional	14
NORMA 30. ^a Atividades de Animação e Socialização	14
NORMA 31. ^a Aquisição de bens e géneros alimentícios	15
NORMA 32. ^a Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico	15
NORMA 33. ^a Administração da Medicação Terapêutica	15
NORMA 34. ^a Cedência de Ajudas Técnicas	15
NORMA 35. ^a Apoio Psicossocial	15
NORMA 36. ^a Formação e Sensibilização dos/as Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos/às utentes/Clientes	16
CAPÍTULO V – RECURSOS	16
NORMA 37. ^a Direção Técnica	16
NORMA 38. ^a Pessoal	16
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	16
NORMA 39. ^a Direitos e Deveres dos/as Utentes/Clientes e/ou representantes legais	16
NORMA 40. ^a Direitos e Deveres da Instituição	17
NORMA 41. ^a Chave do Domicílio	18
CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS	18
NORMA 42. ^a Livro de Reclamações	18
NORMA 43. ^a Livro de Registo de Ocorrências	18
NORMA 44. ^a Alterações ao Presente Regulamento	18
NORMA 45. ^a Integração de Lacunas e Omissões	19
NORMA 46. ^a Sanções	19
NORMA 47. ^a Entrada em vigor	19



CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1.ª | Âmbito de Aplicação

O Centro de Convívio e Apoio à Juventude e Idosos - designado por CECAJUVI, tem acordo de cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social do Porto, em 31-07-2001 e revisto a 14-09-2006.

O presente regulamento interno pretende dispor sobre um conjunto de normas e regras específicas que contribuem para o bom funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, estando sujeito à legislação geral, emanada das autoridades competentes e esta fará parte do seu regulamento interno, aplicando-se aos/às utentes/clientes, familiares e todas as pessoas com quem ele se relacionar.

NORMA 2.ª | Legislação Aplicável

O Serviço de Apoio Domiciliário é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária e rege-se pelo estipulado em:

- a) Decreto-Lei n.º 172-A/2014, de 14 de novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de julho – Aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
- b) Portaria 196-A/2015, de 1 de julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de novembro, pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho e pela Portaria n.º 335-A/2023, de 3 de novembro - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS 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 Serviço de Apoio Domiciliário;
- d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março, que procede à segunda alteração e república o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 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 CNC;
- g) Contratos Coletivos de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3.ª | Objetivos da Resposta Social

Constituem objetivos do Serviço de Apoio Domiciliário:

- a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- b) Contribuir para a permanência dos/as utentes/clientes 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/as utentes/clientes, sendo estes objetos 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 autocuidado 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) Promover a intergeracionalidade;
- 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;
- v) Facilitar o acesso a serviços da comunidade.

NORMA 4.ª | Destinatários/as

São destinatários/as do Serviço de Apoio Domiciliário 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.

NORMA 5.ª | Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições;
 - b) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do/a utente/cliente;
 - e) Higiene habitacional;
 - f) Atividades de animação e socialização.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:
 - a) Aquisição de bens, levantamento de receituário médico e dos medicamentos ou prestação de outros serviços como pagamento de serviços, compra de géneros alimentícios;
 - b) Preparação e administração da medicação prescrita;
 - c) Cedência de ajudas técnicas;
 - d) Apoio psicossocial;
 - e) Formação e sensibilização dos/as familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos/às utentes/clientes;
 - f) Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstica (mediante preço adicional);



- a) O serviço de refeições pode ser prestado aos feriados e fins-de- semana, conforme necessidade dos/as utentes/clientes e mediante preço adicional;
- b) Outras em função das necessidades dos/as utentes/clientes.

CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS UTENTES/CLIENTES

NORMA 6.ª | Condições de Admissão

1. São condições de admissão neste **Serviço de Apoio Domiciliário**:
 - a) Ser vontade própria do/a candidato/a ser admitido/a e/ou seu representante legal;
 - b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;
 - c) Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma 5.ª;
 - d) Grau de dependência;
 - e) Ausência ou impossibilidade da família em assegurar o apoio necessário;
 - f) Risco de isolamento social;
 - g) Situações de emergência social.

1. A admissão de utentes/clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa por em risco os restantes utentes/clientes ou colaboradores/as, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerado caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parcerias e de saúde.

NORMA 7.ª | Critérios de Priorização na Admissão

1. São critérios de priorização na admissão:
 - a) Situação social e economicamente mais desfavorecidos;
 - b) Isolamento social ou geográfico;
 - c) Situação de saúde/dependência física ou psíquica;
 - d) Ausência ou indisponibilidade da família ou outras pessoas para assegurar os cuidados básicos;
 - e) Conflito familiar/negligência/maus tratos.
2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes/clientes e colaboradores/as;
 - b) Sempre que o/a candidato/a requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
 - c) Sempre que o/a candidato/a tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição.

NORMA 8.ª | Candidatura e Inscrição

1. Para efeito de admissão, o/a utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do/a utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:



- a) Os dados necessários que constam Bilhete de Identidade ou Cartão do Cidadão do/a utente/cliente e do/a representante legal, quando necessário, do Cartão de Contribuinte do/a utente/cliente e do representante legal, quando necessário; do Cartão de Beneficiário da Segurança Social do/a utente/cliente e do/a representante legal, quando necessário; e do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o/a utente/cliente pertença;
- b) Boletim de vacinas e/ou relatório médico da situação clínica do/a utente/cliente, que inclua nomeadamente antecedentes pessoais e familiares, esquema terapêutica e dieta alimentar (*caso se aplique*);
- c) O reconhecimento da situação de demência deve ser atestado através de declaração emitida por médico/a da especialidade de neurologia ou de psiquiatria;
- d) Comprovativos dos rendimentos e despesas do/a utente/cliente e do agregado familiar;
2. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à Ficha de Inscrição.
3. A Ficha de Inscrição (disponível nesta instituição) e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser apresentados nas instalações do CECAJUVI, no seguinte horário de atendimento das 9:30 horas às 17:30 horas.
4. A candidatura só é formalizada após entrega da ficha da inscrição.
5. Em caso de dúvida podem ser solicitados outros documentos comprovativos;
6. ~~Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.~~

NORMA 9.^a | Admissão

1. Recebido a candidatura, a mesma é registado e analisado pelo/a Diretor/a Técnico/a, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar, e submeter à decisão da Direção ou em quem esta delegue.
2. Após decisão da admissão do/a candidato/a, 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.
3. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório com parecer do/a Diretor/a Técnico/a e quando possível, autorização da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
4. A admissão do/a utente encontra-se condicionada a um período experimental de 30 dias, durante o qual é realizado o Programa de Acolhimento e se avaliará a adaptação e integração do/a utente/cliente no Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 10.^a | Lista de Candidatos/as

1. Os/as utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos/as na Lista de Candidatos/as e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a a utente/cliente ou seu/sua responsável legal, através de carta, telefonema ou via e-mail.
2. Serão retirados/as da lista de candidatos/as que desistam da inscrição.
3. A lista será atualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.



4. O/a utente/cliente e/ou responsável legal serão informados/as quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.
5. A gestão da Lista de Candidatos é da responsabilidade da Direção Técnica.

NORMA 11.ª | Acolhimento dos/as Novos/as Utentes/Clientes

1. O Acolhimento dos/as novos/as utentes/clientes rege-se pelas seguintes regras:
 - a) Realização de uma visita e/ou entrevista para avaliação das necessidades e expectativas do/a utente/cliente e das condições do domicílio;
 - a) Definição, acompanhamento, avaliação e adaptação dos serviços prestados ao/à utente/cliente;
 - b) Disponibilidade constante para prestar esclarecimentos complementares;
 - c) Reforço da participação do/a próprio/a utente/cliente, em todos os serviços prestados e atividades desenvolvidas, assim como da(s) pessoa(s) que lhe estão próximas;
 - d) Consideração dos aspetos da Entrevista de Avaliação Diagnóstica, completando ou alterando, sempre que necessário, o conteúdo da Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - e) Reiteração das regras de funcionamento de todos os/as intervenientes na prestação do serviço, contidos no presente Regulamento;
 - f) Definição e conhecimento dos espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - g) Definição das regras e forma de entrada e saída no domicílio, nomeadamente quanto à chave do domicílio do/a utente/cliente;
 - h) Elaboração, após 30 dias, do relatório final sobre o processo de integração e adaptação do/a utente/cliente, que será posteriormente arquivado no Processo Individual do/a utente/cliente.
2. Se, durante este período, o/a utente/cliente não se adaptar, deve ser realizada uma avaliação do programa de acolhimento inicial, identificando as manifestações e fatores que conduziram à inadaptação do/a utente/cliente; procurar que sejam ultrapassados, estabelecendo, se oportunos, novos objetivos de intervenção. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao/à utente/cliente de rescindir o contrato.

NORMA 12.ª | Processo Individual do/a Utente/Cliente

1. Do processo individual do/a utente/cliente consta:
 - a) Ficha inscrição;
 - b) Data de início da prestação de serviços;
 - c) Documentos enunciados na Norma 8ª;
 - d) Dados de identificação, endereço e contactos da pessoa(s) de referência do/a utente/cliente, familiar, pessoa significativa ou outros/as, em caso de emergência;
 - e) Identificação do/a profissional de saúde de referência e respetivos contactos em caso de emergência, bem como a informação médica necessária (dieta, medicação, alergias e outras, caso se aplique);
 - f) Ficha de Avaliação Diagnóstica;
 - g) Programa de Acolhimento e relatório;
 - h) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - i) Registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas ou reclamações;



- j) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - l) Outros elementos considerados relevantes.
2. O Processo Individual do/a utente/cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica e serviços administrativos, garantindo sempre a confidencialidade da sua informação.
3. O Processo Individual está permanentemente atualizado.

CAPÍTULO III – INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 13.^a | Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado em Largo da Liberdade, nº 3422, Baião (Santa Leocádia) e Mesquinhata e as suas instalações são compostas por:
- a) Secretaria e Receção (em comum com outras respostas sociais);
 - b) Gabinete Técnico (em comum com outras respostas sociais);
 - c) Casas de Banho (em comum com outras respostas sociais);
 - d) Arrecadação (em comum com outras respostas sociais);
 - e) Sala de Atividades;
 - f) Gabinete de Enfermagem (em comum com outras respostas sociais);
 - g) Cozinha e Despensa (em comum com outras respostas sociais);
 - h) Lavandaria e Rouparia (em comum com outras respostas sociais).

NORMA 14.^a | Horários de Funcionamento

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno nos dias úteis e o seu horário de funcionamento é das 9:00 horas às 17:00 horas.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário encerra nos feriados nacionais e municipais.

NORMA 15.^a | Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:
- a) Com antecedência, quando previsível;
 - b) No imediato, em todas as situações.
2. Consideram-se justificadas as ausências dos/as utentes/clientes, resultante de doença e/ou internamento e/ou outras acordadas com a Instituição.
3. Outras ausências sem motivo aceitável pela instituição superiores a 30 dias consecutivas determinam o cancelamento da respetiva inscrição. Caso pretenda manter a vaga na resposta social, deverá pagar a quantia de 25% da mensalidade.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos/as utentes/clientes e colaboradores/as da resposta social, serão afastadas temporariamente os/as portadores/as de doenças infectocontagiosas em fase ativa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar, permitindo o seu retorno à resposta social após realização de isolamento e/ou internamento e/ou aconselhamento de cuidados e procedimentos a ter com a situação.
5. A ocorrência de situação de emergência, seja de acidente ou doença súbita, prevê os seguintes procedimentos:
- a) É avisado o/a familiar/representante legal de contacto definido;
 - b) Sempre que a situação o justifique é contactado o serviço de ambulâncias ou INEM;



- c) Na impossibilidade de ser acompanhado/a por um/a familiar/representante legal no respetivo serviço de transporte, a família/representante legal é informada do serviço de saúde para onde o/a utente/cliente se dirige para realizar o seu acompanhamento posterior.
6. Os/as utentes/clientes da instituição estão abrangidos por um **seguro**, desde que haja acidente que ocorra durante as atividades programadas para estes/as utentes/clientes na Instituição. Este seguro funciona em regime de complementaridade do sistema/subsistema público de saúde e apenas cobre danos pessoais do/a utente/cliente. Apenas está coberta pelo seguro, a assistência prestada em estabelecimentos de saúde públicos, com exceção dos casos de impossibilidade de tratamento naqueles estabelecimentos, devidamente comprovados pelos respetivos serviços.

NORMA 16.ª | Lotação

A capacidade máxima da prestação de serviços da resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário é de 24 utentes/clientes.

NORMA 17.ª | Cálculo de Rendimento Per Capita

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma *proporcional per capita* do/a utente/cliente, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 2019-D/2019, de 18 de junho.

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

$$RC = \frac{RAF}{12 \cdot D}$$

N

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

3. 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/a utente/cliente esteja confiado/a por decisão judicial ou administrativa;
 - e) Adotados/as e tutelados/as pelo/a utente/cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao/à utente/cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.



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;
 - c) De pensões – pensão 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 (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, executando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 50%);
 - e) Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequências e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - f) Prediais - rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas 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. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do(a) requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - g) 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(a) 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) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
 - i) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios determinados 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 (RAF), 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 do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
 - c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
 - d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
 - f) Comparticipação nas despesas na resposta social Centro de Dia e/ou Estrutura Residencial para Pessoas Idosas relativo a ascendentes e outros familiares;
6. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG); nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.



7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS, respetiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA.
 - b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convencionada um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.
8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

NORMA 18.ª | Tabela das Comparticipações

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

Nº de Serviços Prestados	Dias úteis
2	40%
3	45%
4	50%
5	60%
6	70%
7	75%
Serviço de Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico	Mediante preço adicional (tabela afixada na Instituição, o valor é de acordo com a localização do serviço de saúde).
Serviço de Refeições ao fim-de-semana e/ou feriados	De acordo com o estipulado com o fornecedor do serviço.

Em caso de alteração à tabela em vigor os/as utentes/clientes e/ou famílias responsável serão informados com antecedência mínima de 15 dias.

NORMA 19.ª | Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do/a utente/cliente, no ano anterior, calculando em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;
3. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando existir a frequência de um ou mais membros do agregado familiar nas respostas sociais;
4. Haverá uma redução de 20% da comparticipação familiar, quando em causa está o descanso do/a cuidador.



5. Relativamente aos números anteriores, o/a utente/cliente pode acumular descontos.
6. Poderá haver também uma redução do valor da comparticipação, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua a impossibilidade de pagar a comparticipação proposta. Esta redução é feita com a contabilização de despesas correntes mensais e aprovada pela Direção (*Tabela de descontos afixada em local visível na instituição*).
7. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.
8. O/a utente/cliente e/ou responsável legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respetiva comparticipação familiar.
9. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (camas articuladas, cadeiras de rodas, andarilhos e outros) o Serviço de Apoio Domiciliário pode providenciar o empréstimo. Embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação mensal, o/a utente/cliente ou familiar responsável poderá assinar um termo de responsabilidade.

NORMA 20.ª | Pagamento de Mensalidades

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 10 do mês seguinte, na Secretaria da Instituição.
2. Perante ausências de pagamentos superiores a 60 dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do/a utente/cliente até este/a regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
3. Os dias feriados não serão descontados em caso algum.
4. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado, ou previamente, ou no período imediatamente posterior à sua realização.

NORMA 21.ª | Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a utente/cliente e/ou responsável legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao/à utente/cliente ou responsável legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, atualização da mensalidade ou outros aspetos tidos como convenientes, o mesmo será objeto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

NORMA 22.ª | Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do/a Utente/Cliente

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento do/a utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o/a utente/cliente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada pelo/a mesmo/a, com 8 dias de antecedência.
3. Nos casos de não adaptação do/a utente/cliente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de 8 dias. Nestes casos, o/a utente/cliente ficará a cargo do/a responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.



NORMA 23.^a | Cessação da Prestação e Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por institucionalização ou por morte do/a utente/cliente.
2. A cessação da prestação de serviço, pode ainda ocorrer por:
 - a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
 - b) Reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos/as colaboradores/as e da própria instituição;
 - c) Sejam detetadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao/à utente/cliente;
 - d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.
3. A cessação do contrato da prestação dos serviços deverá ser realizada através de carta registada ou através do preenchimento de documento facultado pela instituição explicando o motivo da rescisão da prestação de serviços.

NORMA 24.^a | Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-Tratos

Os maus tratos são inadmissíveis e intoleráveis. Sempre que ocorram casos de negligência, abusos e maus tratos de colaboradores/as para com os/as utentes/clientes e vice-versa, serão analisados pela/o Diretor/a Técnico/a e geridos de acordo com as orientações do Manual de Prevenção de Maus Tratos a idosos/as.

CÁPITULO IV - PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 25.^a | Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. As refeições são confeccionadas na sede do CECAJUVI, por uma entidade externa;
2. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição de refeições. É constituída por uma refeição principal de acordo com a situação clínica do/a utente/cliente e contrato efetuado. As refeições são distribuídas diariamente, uma vez por dia;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborado com o devido cuidado nutricional e adaptada aos/às utentes/clientes desta resposta social;
4. As dietas dos/as utentes/clientes, sempre que prescritas pelo/a médico/a e mediante apresentação de um documento que comprove, são entregues à entidade externa para a sua realização e são de cumprimento obrigatório.
5. O serviço de refeições pode, ainda, ser prestado aos feriados e fins-de- semana, conforme necessidade dos/as utentes/clientes e mediante preço adicional.

NORMA 26.^a | Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã;
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço para efeitos de cálculo da comparticipação familiar;



3. Para a realização da higiene pessoal, a instituição dispõe dos seguintes materiais: luvas, máscaras, toucas e aventais de plástico descartável para segurança e higiene dos/das colaboradores/as e utentes/clientes. Os materiais necessários para a higiene e conforto do/a utente/cliente (ex.: fraldas, resguardos, cremes, gel, etc) são encargos da responsabilidade do/a próprio/a e/ou dos seus familiares.

NORMA 27.ª | Cuidados de Imagem

1. O serviço de cuidados de imagem baseia-se na prestação de cuidados relativos à imagem da pessoa, consistindo designadamente no tratamento de unhas, cuidados de barba e buço.
2. A aquisição dos produtos, materiais e equipamentos necessários à prestação deste serviço é da responsabilidade do/a utente/cliente.

NORMA 28.ª | Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do/a Utente/cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do/a utente/cliente.
2. Para tratamento de roupa é levantada consoante necessidade verificada do/a utente/cliente e entregue no domicílio do/a mesmo/a pelo pessoal prestador de serviços.

NORMA 29.ª | Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza do domicílio do/a utente/cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do/a utente/cliente.
2. A higiene habitacional é efetuada consoante a necessidade do/a utente/cliente e o contrato celebrado.
3. Os materiais e equipamentos necessários para a realização da higiene habitacional são da responsabilidade do/a utente/cliente ou seus familiares.

NORMA 30.ª | Atividades de Animação e Socialização

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações, é da responsabilidade do/a Animador/a que comunica, através dos/as colaboradores/as a organização de atividades, nas quais os/as utentes/clientes do Serviço de Apoio Domiciliário podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma comparticipação, devendo tal situação ser previamente informada aos/às utentes/clientes;
3. É sempre necessária a autorização dos familiares ou representante legal dos/das utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios os/as utentes/clientes são sempre acompanhados por colaboradores/as da instituição.
5. Os/as utentes/clientes serão sempre contactados para participar em atividades sociais, recreativas, desportivas e culturais promovidas pela Instituição ou por outras da região, ficando o transporte do, e para o domicílio, a cargo da Instituição.



NORMA 31.ª | Aquisição de bens e géneros alimentícios

1. A aquisição de bens e géneros alimentícios e o pagamento de serviços são feitos a pedido do utente/cliente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
2. Estas aquisições e pagamentos são da responsabilidade do/a utente/cliente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos e serviços adquiridos.

NORMA 32.ª | Acompanhamento e transporte a consultas e a exames complementares de diagnóstico

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do/a próprio/a utente/cliente ou dos familiares.
2. Os/as utentes/clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente, por familiares, podendo, no entanto, devido à sua ausência ou impedimento, este serviço ser solicitado à instituição.
3. Os pedidos devem ser realizados atempadamente para melhor gestão de recursos disponíveis e dentro do horário de funcionamento da resposta social.
4. O pagamento da prestação do serviço é efetuado mediante valor adicional (tabela de preços afixada na instituição) conforme localização do serviço de saúde

NORMA 33.ª | Administração da Medicação Terapêutica

1. A medicação administrada ao/à utente/cliente cumpre as respetivas prescrições médicas e autorização prévia para administração terapêutica.
2. Nos períodos da noite, feriados e fins-de-semana a medicação é entregue ao/à utente/cliente, família, voluntários/as ou representante legal devidamente preparada, acondicionada em caixa de medicamentos da instituição para tomar devidamente.
3. A aquisição da medicação é da responsabilidade do/a utente/cliente, família ou representante legal, excetuando-se os casos em que não existe esta retaguarda. Nesta última situação, a instituição assegura a aquisição da medicação, sendo as despesas da responsabilidade do/a utente/cliente, família ou representante legal.

NORMA 34.ª | Cedência de Ajudas Técnicas

1. Sempre que um/a utente/cliente necessite de uma cadeira de rodas, canadianas, cama articulada, andarilhos, o CECAJUVI se tiver disponível, empresta ao/à utente/cliente pelo período que este/a necessitar e depois de assinar um documento, efetuado previamente pelo CECAJUVI e que ficará no processo individual do/a utente/cliente.

NORMA 35.ª | Apoio Psicossocial

1. O serviço de apoio psicossocial assegurado ao/à utente/cliente e famílias:
 - a) Apoio na adaptação à prestação dos serviços solicitados e aos/às colaboradores/as da instituição;
 - b) Encaminhamento de situações para as entidades competentes;
 - c) Estímulo para o desenvolvimento de novas competências, valorizando sempre as que se mantiveram, no sentido de que o/a utente/cliente continue com uma participação familiar e social ativas;
 - d) Estímulo para o desenvolvimento de maior autonomia, permitindo retardara a necessidade de institucionalização;
 - e) Avaliação do grau de satisfação do/a utente/cliente relativamente aos serviços e cuidados prestados.



NORMA 36.^a | Formação e Sensibilização dos/as Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos/às utentes/Clientes

Durante a realização dos serviços de Serviço de Apoio Domiciliário as colaboradoras articulam com os/as cuidadores/família, sensibilizando-os, informando-os e apoiando-os nos cuidados a prestar aos/às utentes/clientes.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 37.^a | Direção Técnica

A Direção Técnica deste Serviço de Apoio Domiciliário compete a um/a técnico/a, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

NORMA 38.^a | Pessoal

O quadro de pessoal afeta ao Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos definido de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES

NORMA 39.^a | Direitos e Deveres dos/as Utentes/Clientes e/ou representantes legais

1. São direitos dos/as utentes/clientes ou representantes legais:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b) Ser tratado/a com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c) Ver cumprido o Plano Individual, o Regulamento Interno e o Contrato de Prestação de Serviços;
- d) A consultar a informação constante no processo individual;
- e) Ser informado/a das normas e regulamentos vigentes;
- f) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo/a mesmo/a;
- g) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- h) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- i) À guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços, ou ao/à colaborador/a responsável pela prestação de cuidados;
- j) À inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objetos sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- k) A apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- l) À articulação com todos os serviços da comunidade, em particular, com os da saúde;



- m) O CECAJUVI possui um manual de ética, sendo o seu objetivo fundamental, fixar as regras e os princípios gerais de ética e conduta profissional dos/as colaboradores/as do CECAJUVI, sendo aplicável a todos/as os/as colaboradores/as aos/às utentes e famílias, nas relações entre si e com terceiros/as.

2. São deveres dos/as utentes/clientes ou representantes legais:

- a) Proceder à assinatura do Contrato de Prestação de Serviços e/ou responsável legal, no ato da admissão;
- b) *Cumprir o Plano Individual, na medida do possível;*
- c) Colaborar com a equipa do Serviço de Apoio Domiciliário na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- d) Tratar com respeito e dignidade os/as colaboradores/as e os/as dirigentes da Instituição;
- e) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- f) Participar na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- g) Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- h) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário, bem como, de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- i) ~~Comunicar por escrito a Direção, com 15 dias de antecedência, quando pretender suspender o serviço temporária ou definitivamente;~~
- j) *Respeitar os serviços prestados e não difamar o bom-nome da Instituição.*

NORMA 40.^a | Direitos e Deveres da Instituição

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a utente/cliente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas com os/as utentes/clientes, devendo os/as colaboradores/as informar a Direção Técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir á Direção;
- f) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os/as utentes/clientes, 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.

2. São deveres da Instituição:

- a) Respeito pela individualidade dos/as utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada um/a e em cada circunstância;
- b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;



- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Cumprir o estabelecido no Regulamento Interno;
- f) Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a Instituição e o/a utente/cliente;
- g) Manter os processos dos/as utentes/clientes atualizados;
- h) Fornecer informação relevante dos/as utentes/clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados, garantindo a confidencialidade dos dados e informações de terceiros;
- i) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as utentes/clientes;
- j) Dispor de livro de reclamações.

NORMA 41.ª | Chave do Domicílio

Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente/cliente, este é guardada em local seguro e entregue à responsabilidade do/a colaborador/a responsável pela prestação de cuidados.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA 42.ª | Livro de Reclamações

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos, pelo/a utente/cliente e/ou representante legal.
2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade da Direção da Instituição.

NORMA 43.ª | Livro de Registo de Ocorrências

1. 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.
2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, todos os finais dos meses, à Direção Técnica por parte dos/das ajudantes de ação direta e restante pessoal afeto ao Serviço de Apoio Domiciliário.

NORMA 44.ª | Alterações ao Presente Regulamento

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário, resultantes da avaliação geral dos serviços, tendo como objetivo principal a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao/à utente/cliente e/ou responsável legal, com 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. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias à data da sua entrada em vigor;



4. Será entregue uma cópia do Regulamento interno ao/à utente ou representante legal no ato de celebração do contrato de prestação de serviços.

NORMA 45.ª | Integração de Lacunas e Omissões

Em caso de eventuais lacunas ou omissões, as mesmas serão supridas pela Direção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

NORMA 46.ª | Sanções

1. O não cumprimento das normas constantes neste Regulamento, por parte dos/as utentes/clientes, pode conduzir à aplicação de sanções que, de acordo com a gravidade da situação, podem resultar na suspensão temporária ou definitiva da frequência de alguma das respostas sociais da instituição.
2. Entende-se como situação muito grave e, portanto, motivo para a suspensão definitiva:
 - a) agressões físicas ou verbais a qualquer pessoa que frequente a instituição;
 - b) o não pagamento da comparticipação mensal por um período superior a 60 dias, sem que tenha existido acordo prévio com a Direção da instituição;
 - c) destruição ou danificação intencional do património da instituição.
3. É da competência da Direção da instituição desencadear um processo de auscultação do/a utente/cliente do qual deliberará acerca da sanção a aplicar.

NORMA 47.ª | Entrada em vigor

O presente Regulamento Interno entra em vigor em 1 de julho de 2024

Aprovado em reunião de Direção a 13 de maio de 2024.

Pela Direção,

Albertina Vieira