

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**

## **SERVIÇO DOMICILIÁRIO**

### **DE**

## **APOIO ÀS FAMÍLIAS**

### **(SDAF)**

## **CERCIAV**

**22 de abril de 2015**

**A Direção**

Marília Martins  
Maria Laima  
Emanuel Rocha  
Olga Figueiredo  
António Silva

# **REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO SERVIÇO DOMICILIÁRIO DE APOIO ÀS FAMÍLIAS**

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

### **NORMA I Âmbito de Aplicação**

A Cooperativa para a Educação e Reabilitação dos Cidadãos Inadaptados de Aveiro, designada por CERCIÁV, com acordo de cooperação para a resposta social Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Aveiro em 30/03/2000, rege-se pelos seus Estatutos e demais legislação aplicável.

### **NORMA II Legislação Aplicável**

O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias rege-se pelas presentes normas e igualmente pelo estipulado:

- No Decreto-Lei n.º 141/89 de 28 de Abril;
- Nas Orientações Técnicas da Direção Geral da Ação Social para o Serviço de Apoio Domiciliário de Dezembro de 1996.
- No Decreto-Lei n.º 133<sup>A</sup>/97 de 30 de Maio;
- Na Portaria 38/2013 de 30 de janeiro;
- Na Circular Normativa n.º 4 de 16 de dezembro de 2014;

### **NORMA III Objetivos do Regulamento**

O presente Regulamento Interno do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias visa:

1. Promover o respeito pelos direitos das pessoas apoiadas e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias;

3. Promover a participação ativa das pessoas apoiadas ou seus representantes legais ao nível da gestão das respostas sociais.

#### **NORMA IV**

##### **Definição de Serviço de Apoio Domiciliário**

O Serviço de Apoio Domiciliário é a 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 diárias, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

#### **NORMA V**

##### **Objetivos do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias**

O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias tem por objetivos:

1. Proporcionar às famílias das pessoas com deficiência intelectual grave e profunda ou das pessoas em situação de dependência, alguns momentos de decompressão física e psicológica;
2. Transmitir às famílias por palavras e atos, a perspetiva de alguma qualidade de vida, possibilitando-lhes o acesso a momentos de lazer em função dos seus interesses e possibilidades;
3. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas apoiadas e suas famílias;
4. Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
5. Contribuir para a permanência das pessoas apoiadas no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
6. Prevenir situações de dependência e promover a autonomia;
7. Prestar cuidados de carácter físico e apoio psicossocial às pessoas apoiadas e famílias, de forma a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
8. Apoiar as pessoas e famílias na satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária;
9. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
10. Colaborar e assegurar o acesso à prestação de cuidados de saúde
11. Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

## NORMA VI

### Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias assegura a prestação dos seguintes serviços:
  - 1.1. Companhia, de modo a facilitar a satisfação das necessidades e/ou interesses das famílias;
  - 1.2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - 1.3. Serviço de Refeições:
    - Confeção e distribuição de refeições;
    - Apoio na confeção de refeições no domicílio da pessoa apoiadas;
    - Acompanhamento das refeições;
  - 1.4. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
  - 1.5. Tratamento de roupas do uso pessoal da pessoa apoiada, na instituição ou no seu domicílio;
  - 1.6. Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
  
2. O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias realiza ainda as seguintes atividades:
  - 2.1. Acompanhamento ao exterior;
  - 2.2. Aquisição de bens e serviços;
  - 2.3. Apoio psicossocial;
  - 2.4. Acompanhamento a atividades de animação (organizadas por outras entidades);
  - 2.5. Orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitam mais segurança e conforto das pessoas apoiadas;
  - 2.6. Pequenas reparações no domicílio;
  - 2.7. Disponibilização de informação facilitadora de acesso a serviços da comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
  - 2.8. Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados às pessoas apoiadas;

- 2.9. Outros serviços e/ou atividades que venham a ser solicitadas, de acordo com as necessidades das pessoas apoiadas e/ou suas famílias, dentro da disponibilidade do Serviço.

## **CAPÍTULO II**

### **PROCESSO DE ADMISSÃO DAS PESSOAS APOIADAS**

#### **NORMA VII**

##### **Condições de Admissão**

São condições de admissão no Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias: as pessoas apoiadas admitidas são pessoas com Deficiência Grave ou Profunda ou com outra situação de dependência, sem distinção de sexo, cor ou religião.

#### **NORMA VIII**

##### **Candidatura**

1. Para efeitos de admissão, a pessoa apoiada deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo individual da pessoa apoiada, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:
  - 1.1 Bilhete de Identidade do candidato a pessoa apoiada e do representante legal, quando necessário (ou, se tiverem, o Cartão de Cidadão);
  - 1.2 Cartão de Contribuinte do candidato a pessoa apoiada e do representante legal, quando necessário (se tiverem entregue o Cartão de Cidadão não necessitam entregar);
  - 1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do candidato a pessoa apoiada e do representante legal, quando necessário (se tiverem entregue o Cartão de Cidadão não necessitam entregar);
  - 1.4 Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o candidato a pessoa apoiada pertença;
  - 1.5 Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica do candidato a pessoa apoiada quando solicitado;
  - 1.6 Comprovativo dos rendimentos do candidato a pessoa apoiada e do agregado familiar, quando necessário;

- 1.7 Declaração assinada pelo candidato a pessoa apoiada ou pelo representante legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo da pessoa apoiada.
- 2 O período de inscrição decorre durante todo o ano:
  - 2.1. O horário de atendimento para inscrição é o seguinte: de 2ª a 6ª feira das 9h às 17h.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues nos Serviços Administrativos da Cerciav, sitos na Colónia Agrícola da Gafanha da Nazaré, na sua sede, em S. Bernardo, ou no Estabelecimento sito na Rua da Parola na Quinta do Picado (Aradas).
4. Em situações especiais pode ser solicitada certidão da sentença judicial que regule o poder paternal ou determine a tutela/curatela.
5. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta

## **NORMA IX**

### **CrITÉrios de Admissão com a Respetiva Ponderao**

São critÉrios de prioridade na seleo das pessoas apoiadas, com as respetivas ponderaes:

1. Ser portador de Deficiência Intelectual, Motora ou Multideficiência – 30%;
2. Insuficiência de recursos econmicos – 20%;
3. Grau de dependência – 20%;
4. Ausência de apoio familiar – 10%;
5. Frequência de outra resposta social da instituio – 10%;
6. Familiares a trabalharem na instituio ou apoiadas de por outras respostas sociais – 5% ;
7. Data de inscrio – 5%.

## **NORMA X**

### **Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é analisada pelo responsável tÉcnico deste serviço, verificando se se enquadra nos respetivos critÉrios.
2. É competente para decidir o Diretor TÉcnico da resposta social.

3. Da decisão será dado conhecimento ao candidato a pessoa apoiada no prazo máximo de 8 dias.

## **NORMA XI**

### **Acolhimento das Novas Pessoas Apoiadas**

1. A pessoa apoiada, após a admissão no serviço, passa por um processo de adaptação, com duração variável consoante as características pessoais e do apoio solicitado.
2. Sempre que possível o Director Técnico acompanha a realização do primeiro apoio de modo a explicar à pessoa apoiada e/ou responsável os procedimentos fundamentais para a satisfação das necessidades. É também neste momento que se avalia se as condições da habitação correspondem às necessidades da pessoa apoiada e se começa a delinear o seu Plano de Cuidados Individual.

## **NORMA XII**

### **Processo Individual da Pessoa Apoiada**

1. Os Processos Individuais das Pessoas Apoiadas devem conter os seguintes documentos:
  - 1.1 Ficha de Inscrição, onde conste a identificação e contato da pessoa apoiada, a data de início da prestação dos serviços, data da cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo, a identificação e contato do cuidador, a identificação e contato do médico assistente e a identificação da situação social;
  - 1.2 Fotocópia do Bilhete de Identidade da pessoa apoiada e do representante legal, quando necessário (ou, se tiverem, do Cartão de Cidadão);
  - 1.3 Fotocópia do Cartão de Contribuinte da pessoa apoiada e do representante (se tiverem entregue o Cartão de Cidadão, este não é necessário);
  - 1.4 Fotocópia do Cartão de Beneficiário da Segurança Social da pessoa apoiada e do representante legal, quando necessário (se tiverem entregue o Cartão de Cidadão este não é necessário);

- 1.5. Fotocópia do Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que a pessoa apoiada pertença;
  - 1.6. Boletim de vacinas e relatório médico, comprovativo da situação clínica da pessoa apoiada, quando solicitado;
  - 1.7. Comprovativo dos rendimentos da pessoa apoiada e do agregado familiar, quando necessário;
  - 1.8. Declaração assinada pela pessoa apoiada ou seu cuidador em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual;
  - 1.9. Declaração assinada pela pessoa apoiada ou seu cuidador em como cedeu ao Serviço uma chave do seu domicílio para a realização dos serviços, quando aplicável;
  - 1.10. Ficha de Medicação e Indicação Terapêutica;
  - 1.11. Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
  - 1.12. Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
  - 1.13. Plano de cuidados da pessoa apoiada;
  - 1.11. Ficha S.O.S.
  - 1.12. Contrato celebrado entre a pessoa apoiada e a instituição e, no caso de existirem, as respetivas adendas;
  - 1.13. Plano de Cuidados Individual e respetivas revisões e avaliações;
  - 1.14. Plano Individual e respetivas revisões e avaliações.
2. Aos processos Individuais das pessoas apoiadas só tem acesso o pessoal qualificado. Os processos encontram-se arquivados em armário fechado nas instalações do SDAF estando, assim, garantida a sua confidencialidade.

### **NORMA XIII**

#### **Lista de Espera**

1. No caso de não existir admissão imediata no serviço do candidato a pessoa apoiada que satisfaça as condições de admissibilidade devido à inexistência de vagas, caso este o deseje, a sua inscrição fica em lista de espera;
2. A inscrição do candidato na lista de espera respeita a pontuação obtida na avaliação da ponderação dos critérios de admissão;
3. Será comunicado ao candidato e/ou ao seu cuidador, sempre que este o solicite, a posição na lista de espera e, assim que haja vaga no serviço, será prontamente comunicado;



4. A lista de espera é actualizada periodicamente, sendo retirados os candidatos que já não se encontram interessados, por diversos motivos, em continuar a integrá-la;
5. Quando o candidato a pessoa apoiada e/ou seu cuidador informam sobre novos fatos da sua situação, os quais conferem alterações às condições em que foi selecionado, dever-se-á realizar nova avaliação dos requisitos, como se se tratasse de um primeiro contato;
6. Quando o candidato e/ou seu cuidador informa que não mantém o interesse em se encontrar em lista de espera, dever-se-á proceder ao arquivo do processo do candidato e proceder, também, à atualização da lista de espera;
7. Quando existe uma vaga, o Diretor Técnico do SDAF volta a contatar novamente todos os candidatos existentes para averiguar se se mantém interessados em usufruir dos serviços e também se as condições aquando da inscrição ainda se mantêm ou se será necessário proceder a uma nova avaliação dos requisitos. Caso seja necessário, esta atualização deverá ser realizada assim como a nova hierarquização (de acordo com os critérios de admissão e a sua ponderação);
8. De acordo com a listagem de candidatos existente, os respetivos dados e resultados na ponderação dos critérios de admissão, o Diretor Técnico do SDAF procede a uma análise mais detalhada da informação e, sempre que necessário, contacta o candidato a pessoa apoiada e/ou cuidador no sentido de obter esclarecimentos sobre os dados facultados na Inscrição para uma melhor apreciação da candidatura;
9. Após a realização desta cuidada análise, o Diretor Técnico seleciona qual o candidato a preencher a vaga existente. No caso de surgir alguma dificuldade na seleção, o Diretor Técnico poderá solicitar o parecer à Direção;
10. O candidato selecionado e/ou o seu cuidador é informado do resultado e aquando o contato define-se também a data de início da prestação de serviços;
11. Os candidatos que não foram selecionados são igualmente informados e continuam em lista de espera, salvo se tal não pretenderem, a aguardar uma nova vaga.

### **CAPÍTULO III**

#### **INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO**

#### **NORMA XIV**

##### **Instalações**

O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias está sediado na Rua da Cerciav, Colónia Agrícola – 3830-025 Gafanha da Nazaré e as suas instalações são compostas por: Serviços Administrativos, Gabinete para Atendimento e Apoio Logístico, Sala de Reuniões, Sala de Espera, instalações sanitárias, arrecadação, lavandaria, sala de descanso do pessoal.

#### **NORMA XV**

##### **Horários de Funcionamento**

1. O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias funciona das 8h às 24h, de 2ª feira a domingo, feriados inclusive.
2. O atendimento pelo Diretor Técnico e os Serviços Administrativos funcionam das 9h às 17h de 2ª a 6ª feira.

#### **NORMA XVI**

##### **Entrada e Saída de Visitas**

Em caso de ser solicitado, é sempre proporcionada à pessoa apoiada e/ou seu cuidador uma visita geral às instalações do estabelecimento, sem perturbar o regular funcionamento do mesmo e obedecendo às normas de higiene e segurança dos diferentes espaços.

#### **NORMA XVII**

##### **Pagamento da Mensalidade**

O pagamento da mensalidade deve ser efectuado até ao dia 8 do mês seguinte nos Serviços Administrativos da Instituição.

#### **NORMA XVIII**

##### **Tabela de Participações**

1. A tabela de participações familiares foi calculada de acordo com a legislação em vigor e encontra-se afixada em local bem visível na Secretaria da Organização e no Gabinete de Atendimento.
2. De acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16/12/2014, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

n

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

- 2.1. Da aplicação da atual Circular Normativa não podem resultar aumentos superiores a 5% dos valores das comparticipações resultantes dos critérios anteriormente estabelecidos pela Organização.
- 2.2. O agregado familiar é constituído pelo conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum com a pessoa apoiada: cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de dois anos; parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau; parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral; tutores e pessoas a quem a pessoa apoiada esteja confiado por decisão judicial ou administrativa; adotados e tutelados pela pessoa apoiada ou qualquer elemento do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa à pessoa apoiada ou a qualquer elemento do agregado familiar.
  - 2.2.1. Não são considerados para o efeito elementos do agregado familiar, as pessoas que tenham entre si um vínculo contratual (por exemplo arrendamento de parte da habitação; que permaneçam na habitação por um curto espaço de tempo).
  - 2.2.2. Considera-se que a situação de economia comum se mantém quando se verifica a deslocação, até 30 dias do titular ou de algum membro do agregado familiar e, por período superior, se a mesma for devido a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.
- 2.3. Para efeitos de determinação do montante do rendimento do agregado familiar, 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 (de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, rendas temporárias ou vitalícias, prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos);
- d) De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares por deficiência);
- e) De bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f) Prediais (definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente as rendas dos 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. Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou resulte um valor inferior ao determinado neste ponto, deve ser considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor mais elevado que conste da 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 dezembro do ano relevante. Esta situação não se aplica ao imóvel destinado a 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, situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite);
- g) De capitais (rendimentos definidos no artigo 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 créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que a pessoa apoiada ou qualquer elemento do agregado familiar sejam titulares a 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem).

- h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores em tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
- 2.3.1. Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.
- 2.4. No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
  - b) O valor da renda de casa ou a prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
  - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
  - d) As despesas de saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;
- 2.4.1. Para além das despesas referidas anteriormente, a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, é considerada, também, como despesa do agregado familiar;
- 2.4.2. Não é contemplado pela legislação mas a Direção da Organização considera também as despesas com fraldas no caso desse uso estar intimamente relacionado com a dependência da pessoa apoiada.
- 2.5. A comparticipação familiar mensal é efectuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal ilíquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos por cada um dos seus elementos.
- 2.6. A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, pode a Organização convencionar como montante de comparticipação familiar a comparticipação familiar máxima.
- 2.7. A comparticipação familiar máxima é calculada em função do custo médio real do utente verificado no Serviço no ano anterior. O custo médio real do utente é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social, atualizado de acordo com o índice de inflação, e do número de pessoas

apoiadas durante esse ano. Assim sendo, é um valor atualizado anualmente e aprovado pela Direção da Organização.

- 2.8. O valor apurado na comparticipação familiar é utilizado no cálculo da mensalidade. Pelo valor da comparticipação familiar a pessoa apoiada tem direito a usufruir de 30 horas mensais de apoio. As pessoas apoiadas com mais ou menos horas de apoio mensais pagam uma mensalidade proporcional às horas de apoio que usufruíram (tendo sempre em consideração a comparticipação familiar).
3. A Direção da Organização pode dispensar, reduzir ou suspender o pagamento da comparticipação familiar sempre que se conclua, através de uma cuidada análise sócio – económica, tratar-se de uma família significativamente carenciada.
4. Por deliberação da Direção, embora não esteja contemplado na legislação, haverá lugar às seguintes reduções:
  - a) Diminuição de 20% na comparticipação familiar nos casos de inscrição de mais do que um elemento do agregado familiar;
  - b) Diminuição de 50% da comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificada, exceda 15 dias seguidos.
5. A comparticipação familiar é atualizada anualmente, no início do ano letivo o que implica a entrega dos documentos comprovativos dos rendimentos e das despesas também anualmente, no início do último trimestre do ano anterior para a realização dos respetivos cálculos.
  - 5.1. Sempre que houver alterações das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar, nomeadamente no rendimento *per capita* mensal, proceder-se-á à revisão da comparticipação.
6. Apurado o rendimento *per capita*, aplica-se a percentagem correspondente aos serviços solicitados:
  - 25% Higiene e Conforto Pessoal
  - 20% Serviço de Refeição
  - 15% Companhia
  - 5% Acompanhamento de Refeições
  - 5% Higiene Habitacional
  - 5% Tratamento de Roupas
- 6.1. A percentagem poderá, no máximo, ser de 75% (que abrange a prestação de todos os serviços diariamente) e no mínimo de 40% (que compreende pelo menos à prestação de dois serviços básicos).

## **NORMA XIX**

### **Refeições**

1. O Serviço de Refeições funciona de 2ª feira a domingo, feriados inclusive (com excepção do dia de Ano Novo e do dia de Natal);
2. As refeições são distribuídas diariamente das 12h às 14h, podendo ao fim de semana serem servidas a partir das 11h30;
3. A refeição é constituída por duas sopas, prato principal, duas sobremesas e dois pães (considerando-se o almoço e um reforço para o jantar). Por motivos de saúde e/ou de gosto pessoal, as pessoas apoiadas podem optar por um prato de dieta;
4. As ementas são entregues semanalmente às pessoas apoiadas e encontram-se afixadas na Secretaria da Instituição e no Gabinete de Atendimento num local visível e adequado;
5. As ementas são elaboradas com o devido cuidado nutricional adaptado às pessoas apoiadas do serviço e têm ainda em consideração as indicações médicas.

## **NORMA XX**

### **Outras Atividades/Serviços Prestados**

O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias pode, quando solicitado, acompanhar as pessoas apoiadas a consultas e exames auxiliares de diagnóstico.

## **NORMA XXI**

### **Passeios ou Deslocações**

1. O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias promove passeios ou deslocações ao exterior, quer de carácter recreativo, quer por necessidade. Estas saídas podem ser esporádicos ou sistemáticos, conforme o acordado com as famílias.
2. Caso seja de um modo esporádico, deve a pessoa apoiada ou o cuidador solicitar ao serviço com a antecedência mínima de 15 dias.

## **NORMA XXII**

### **Quadro de Pessoal**

1. O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias dispõe de Director Técnico, que, presentemente, acumula funções de Assistente Social, um Psicólogo a 20% de

- carga horária semanal, um Assistente Administrativo também a 20% de horário semanal e Ajudantes de Ação Direta (a tempo inteiro e a tempo parcial);
2. O Quadro de Pessoal deste serviço encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, ajudantes de ação direta, pessoal serviços gerais e administrativo), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

### **NORMA XXIII**

#### **Direção Técnica**

1. A Direção Técnica do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias compete a um elemento com formação superior, nas áreas das ciências sociais e do comportamento, saúde ou serviços sociais, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. Cabe ao Diretor Técnico dirigir o Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada, tendo em conta, designadamente, a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

### **NORMA XXIV**

#### **Pessoal**

Os Técnicos, as Ajudantes de Ação Direta e outros colaboradores do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias devem:

1. Possuir a formação necessária às funções que desempenham;
2. Dispor de capacidade de comunicação e fácil relacionamento que lhe permita adotar uma atitude de escuta e observação quanto às necessidades das pessoas apoiadas;
3. Ter capacidade de prestar as informações necessárias à avaliação da adequação do programa de cuidados e serviços;
4. Ter formação que permita uma intervenção adequada em situações de dependência decorrentes de envelhecimento e/ou de deficiência

### **CAPÍTULO IV**

#### **DIREITOS E DEVERES**



**NORMA XXV**  
**Direitos das Pessoas Apoiadas**

São direitos das pessoas apoiadas:

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como os seus usos e costumes;
2. A inviolabilidade do domicílio e da correspondência, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou outros objectos sem prévia autorização da pessoa apoiada ou da sua família;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que seja entregue aos serviços ou ao colaborador responsável pela prestação de cuidados;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista a manutenção ou melhoria da sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
6. Ter acesso ao Regulamento Interno do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias.
7. Participar em todas as atividades de acordo com os seus interesses e possibilidades;
8. Apresentar reclamações/sugestões sobre o serviço ao Diretor Técnico.

**NORMA XXVI**  
**Deveres das Pessoas Apoiadas**

São deveres das pessoas apoiadas:

1. Comunicar ao responsável pelo serviço qualquer situação que surja, de modo a que esta possa ser prontamente resolvida;
2. Tratar com respeito e dignidade os colaboradores da Instituição;
3. Proporcionar os meios/materiais fundamentais à realização do apoio, com vista a uma maior qualidade de vida da pessoa apoiada;
4. Comunicar a prescrição de qualquer medicamento cuja toma seja realizada aquando da prestação do apoio;
5. O cuidador ou responsável deve comprometer-se a colaborar no apoio quando este exija esforço físico;
6. Proceder ao pagamento das mensalidades dentro do tempo definido.

## **NORMA XXVII**

### **Direitos do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias**

São direitos do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias:

1. Os colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
3. Receber atempadamente a mensalidade;
4. Ver respeitado o seu património;
5. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pela pessoa apoiada e/ou familiares na admissão;
6. À instituição é reservado o direito de suspender este serviço sempre que as pessoas apoiadas violem as regras constantes do presente regulamento, quando coloquem em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda a imagem da própria instituição.

## **NORMA XXVIII**

### **Deveres do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias**

1. Prestar os serviços constantes do respetivo Regulamento Interno;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
3. Assegurar a existência de recursos humanos necessários para este serviço;
4. Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através de contactos com os utilizadores;
5. Proceder à admissão das pessoas apoiadas de acordo com os critérios definidos neste regulamento;
6. Proporcionar o acompanhamento adequado a cada pessoa apoiada;
7. Manter actualizados os processos das pessoas apoiadas;
8. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos das pessoas apoiadas;
9. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação;
10. Assegurar a articulação com os serviços da comunidade de modo a obter as melhores condições para as pessoas apoiadas.

## **NORMA XXIX**

### **Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa da Pessoa Apoiada**

1. O serviço pode ser interrompido quando a pessoa apoiada se encontra em internamento (Hospital, Unidade de Cuidados Continuados, Lar Residencial...), de férias ou por qualquer outro motivo de força maior.
2. Em situações não previstas, a pessoa apoiada ou o seu responsável deve comunicar prontamente à responsável pelo serviço a interrupção e a data da retoma da prestação de serviços.
3. Em situações previstas, deve a pessoa apoiada ou o seu responsável dar conhecimento da interrupção ou desistência com uma antecedência mínima de 15 dias.

## **NORMA XXX**

### **Contrato**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre a pessoa apoiada ou seu representante legal e o Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. No contrato devem constar os direitos e deveres de ambas as partes, o período de vigência do contrato e as condições que podem levar à sua cessação.
3. Os serviços a prestar, a sua periodicidade e o horário, bem como o valor da participação familiar devem constar no contrato de prestação de serviços.
4. Do contrato é entregue um exemplar à pessoa apoiada e/ou seu cuidador e arquivado outro no respetivo processo individual.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

## **NORMA XXXI**

### **Cessação da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador**

A pessoa apoiada ou o seu representante tem o direito de rescindir o contrato estabelecido com o Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias sempre que considere que este já não responde às suas necessidades, ou por motivos decorrentes de alterações pessoais e/ou contextuais, devendo para isso comunicar ao responsável com indicação da data em que a rescisão tiver lugar e com a antecedência mínima de 15 dias.

#### **NORMA XXXII**

#### **Livro de Reclamações**

Nos termos da legislação em vigor, a Cerciav possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto dos Serviços Administrativos sempre que necessário.

#### **CAPÍTULO V**

#### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **NORMA XXXIII**

#### **Alterações ao Regulamento**

1. Nos termos da legislação em vigor, os responsáveis pelo Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias deverão informar as pessoas apoiadas ou seus representantes legais sobre quaisquer alterações ao presente regulamento com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.
2. Estas alterações deverão ser comunicadas ao Centro Regional da Segurança Social de Aveiro

#### **NORMA XXXIV**

#### **Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela CERCIAV, tendo em conta a legislação/normativos em vigor.

#### **NORMA XXXV**

#### **Disposições Complementares**

1. O Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias funciona durante todo o ano.

2. Todos os colaboradores do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias encontram-se abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho da Instituição.
2. Todas as pessoas apoiadas do Serviço Domiciliário de Apoio às Famílias estão abrangidas pelo seguro de responsabilidade civil durante a prestação do apoio.

**NORMA XXXVI**  
**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor após aprovação pela Direção e sede de Assembleia Geral.

Regulamento Interno aprovado em Assembleia Geral de novembro de 2010

Nota 1 - alterações aprovadas em Assembleia Geral de março de 2013, decorrentes da atualização de terminologias e ao abrigo do novo acordo ortográfico.

Nota 2 - alterações aprovadas em Assembleia Geral de março de 2014, de acordo com legislação recente e com as orientações decorrentes da visita de acompanhamento da Segurança Social.

Nota 3 – alterações aprovadas em Sede de Reunião de Direção a 22 de abril, comunicadas aos cooperantes até 8 de maio e que serão ratificadas em Sede de Assembleia Geral em dezembro de 2015, de acordo com as orientações da Circular Técnica nº4 de 16 de dezembro de 2014 da Segurança Social.

Nota 4 – alterações aprovadas em Sede de Assembleia Geral a 04 de dezembro de 2015