

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

Polo São Rafael



ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	5
Artigo 1.º Natureza da Instituição	
Artigo 2.º Conceito, Âmbito de Aplicação e Legislação Aplicável	
Artigo 3.º Objetivos da Resposta Social	
CAPÍTULO II PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES	8
Artigo 4.º Candidatura	
Artigo 6.º Priorização das Candidaturas	
Artigo 7.º Lista de Espera	
CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO	12
Artigo 9.º Horário de Funcionamento	
Artigo 10.º Período de Encerramento	
CAPÍTULO IV PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	13
Artigo 11.º Serviços	
Artigo 12.º Fornecimento e Apoio nas Refeições	
Artigo 13.º Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	
Artigo 14.º Higiene Habitacional	
Artigo 15.º Tratamento da Roupas do Uso Pessoal do Utente	
Artigo 16.º Medicação	
Artigo 17.º Guarda de Chaves do Domicílio	
Artigo 18.º Apoio Psicossocial	

Artigo 19.º Animação e Socialização

Artigo 20.º Acompanhamento Espiritual

Artigo 21.º Situações Acidentais

Artigo 22.º Serviços facultativos

Artigo 23.º Plano de Atividades

Artigo 24.º Condições de Salubridade e Segurança

CAPÍTULO V PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE 20

Artigo 25.º Processo Individual do Utente

CAPÍTULO VI FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL 21

Artigo 26.º Comparticipação Familiar

Artigo 27.º Tabela de Comparticipações Familiares

Artigo 28.º Pagamento da Mensalidade

Artigo 29.º Efeito das Ausências

Artigo 30.º Contrato de Prestação de Serviços

Artigo 31.º Cessação da Prestação de Serviços

CAPÍTULO VII RECURSOS 29

Artigo 32.º Pessoal

Artigo 33.º Direção Técnica

CAPÍTULO VIII DIREITOS E DEVERES 29

Artigo 34.º Dos utentes

Artigo 35.º Dos Familiares

Artigo 36.º Da Instituição

Artigo 37.º Dos funcionários

Artigo 38.º Dos Voluntários

Artigo 39.º Causas de Exclusão dos Utentes

CAPÍTULO IX GESTÃO DE MAUS-TRATOS E/OU NEGLIGÊNCIA 35

Artigo 40.º Gestão de maus-tratos e/ou negligência

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS 36

Artigo 41.º Disposições finais

Artigo 42.º Tratamento de Dados Pessoais e Política de Privacidade

Artigo 43.º Entrada em vigor

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Artigo 1.º

Natureza da Instituição

1. O Centro Comunitário Paroquial de Famões é uma Instituição Particular de Solidariedade Social sem fins lucrativos, ereta canonicamente a 25/05/1998 pelo Patriarcado de Lisboa, estando em conformidade com o disposto nos Estatutos aprovado pelo Decreto-lei n.º 119/83 de 25 de fevereiro, alterado pelo Decreto-lei n.º 402/85 de 11 de outubro, estando registada no livro n.º 5 das Fundações de Solidariedade Social, sob o n.º 22/99 a fls. 187 em 28/6/99, sendo reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública;
2. O Centro rege-se sob uma visão, uma missão e determinados valores:
 - a) Missão: Promover ações de intervenção social em parceria com a comunidade tendo em vista o bem comum e a qualidade de vida dos cidadãos;
 - b) Visão: Pretende ser uma instituição de referência no concelho dando continuidade a um serviço cada vez mais qualificado com vista à certificação da oferta e à satisfação do utente;
 - c) Valores: Respeita a dignidade e a diversidade da pessoa humana, promovendo a solidariedade e o empoderamento das famílias, adotando uma lógica de qualidade e melhoria contínua.

Artigo 2.º

Conceito, Âmbito de Aplicação e Legislação

Aplicável

1. O presente regulamento define as normas gerais de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD);

2. O SAD é uma resposta social do Centro Comunitário, que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio, aos indivíduos que se encontrem em situação de solidão, dependência, e sem familiares próximos e/ou em condições de lhe prestar assistência;
3. A prestação deste serviço tem em conta o desenvolvimento integral da pessoa humana, na prossecução de uma melhor qualidade de vida, integrada na perspetiva de direitos humanos e sociais que a todos assiste;
4. Pretende, pois, ser um serviço integrado de proteção à pessoa idosa e/ou dependente, constituindo uma ação complementar à família, que deverá ser coresponsabilizada na prestação do serviço do qual também é beneficiária;
5. O Centro Comunitário Paroquial de Famões, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 30/09/2016, para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário;
6. O Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado em:
 - a) A Concordata entre a República Portuguesa e a Santa Sé de 18 de maio de 2004;
 - b) Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) – Regulamento 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016;
 - c) Decreto-Lei n.º 120/2015, de 30 de junho, que estabelece os princípios orientadores e o enquadramento a que deve obedecer a cooperação entre o Estado e as entidades do setor social e solidário;
 - d) Decreto-Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de novembro – Aprova o Estatuto das IPSS;
 - e) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de março - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
 - f) Decreto-Lei n.º 371/2007, de 06 de novembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações em todos os estabelecimentos onde se forneçam bens e se prestem serviços aos consumidores;

- g) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na redação e republicada pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho que Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;
- h) 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;
- i) Circulares de Orientação Técnica da DGSS n.º 4/2014, de 16 de dezembro (regula as comparticipações familiares pelas frequências das respostas Sociais) e n.º 5/2014, de 23 de setembro (regula os acordos de cooperação com as IPSS e tem implicação na variação da frequência de utentes), acordadas em sede de CNAAPAC;
- j) Protocolo de Cooperação em vigor;
- k) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

Artigo 3.º

Objetivos da Resposta Social

- 1. São objetivos gerais do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
 - b) Contribuir para retardar ou evitar a institucionalização.
- 2. São objetivos específicos do Serviço de Apoio Domiciliário:
 - a) Assegurar aos utentes e famílias, formas diversas de satisfação das necessidades e atividades básicas, bem como atividades da vida diária;
 - b) Prevenir situações de dependência potencializando a autonomia;
 - c) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos indivíduos e famílias, de modo a contribuir para o seu bem-estar;
 - d) Proceder a diligências para que sejam prestados cuidados de saúde, em estreita colaboração com o Centro de Saúde ou outras entidades necessárias;

- e) Sensibilizar para a criação de uma cidadania solidária, apelando à colaboração de entidades, familiares, vizinhos e voluntariado social no apoio a prestar aos utentes e famílias;
- f) Promover a mudança de atitudes face à velhice, quer por parte dos próprios utentes, como das suas famílias e restante comunidade;
- g) 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;
- h) Promover um ambiente de segurança física e afetiva, prevenir os acidentes, as quedas, os problemas com medicamentos, o isolamento e qualquer forma de maus-tratos;
- i) Promover a intergeracionalidade;
- j) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores;
- k) Aconselhar e dar indicações aos utentes e respetivas famílias na resolução dos seus problemas.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE SELEÇÃO E ADMISSÃO DOS UTENTES

Artigo 4.º

Candidatura

1. A inscrição nos serviços poderá ser feita em qualquer altura do ano na Secretaria do CCPF;
2. Juntamente com a entrega da ficha de candidatura preenchida pelos responsáveis, serão confirmados os seguintes dados relativos ao candidato:
 - a) Cartão de Cidadão;
 - b) Morada e telefone dos filhos ou familiares próximos;
 - c) Rendimentos do agregado familiar (reforma, pensão, recibos de vencimento, subsídio ou outro tipo de rendimento) do ano corrente.

3. A não apresentação de algum destes elementos ou a sua não atualização pode implicar a suspensão da inscrição, e/ou suspensão dos serviços prestados, até a sua apresentação.

Artigo 5.º

Condições de admissibilidade

1. O utente manifeste vontade de ser admitido/apoiado;
2. Os utentes abrangidos neste serviço são pessoas idosas e/ou dependentes, em situação de isolamento, dependência e deficiência que necessitem de cuidados;
3. Concordância do utente e dos familiares/cuidadores com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição;
4. As pessoas ou famílias que podem ser admitidas ao SAD são aquelas cujas necessidades possam ser supridas por este serviço;
5. Residência do utente em localização geográfica dentro da capacidade de resposta do CCPF.

Artigo 6.º

Priorização das Candidaturas

1. Todas as candidaturas que cumpram as condições de admissibilidade do artº 5º, serão admitidas através da aprovação da direção ou a quem tenha sido delegado;
2. Da avaliação de cada um dos critérios é calculado o índice de priorização atribuído a cada uma das candidaturas;
3. Caso não existam vagas para todas as candidaturas, serão avaliadas de acordo com os critérios de priorização seguintes;

CrITÉrios de Ponderação	Avaliação	
1 Carência de apoio familiar, isolamento ou risco social	Sim	20
	Não	0
2ª SAD como condição de permanência no contexto familiar	Sim	15
	Não	0
3ª Grau de dependência (Escala de Barthel)	Independente	10
	Dependência leve	9
	Dependência moderada	8
4º Frequência anterior em outra resposta CCPF	Sim	7
	Não	0
5º Ser familiar direto de colaborador da Instituição	Sim	7
	Não	0
8º Ser familiar direto de utente CCPF	Sim	7
	Não	0
6º Encaminhamento por Serviço de Intervenção Social CCPF / Encaminhamento interno	Sim	7
	Não	0
7º Encaminhamento por parceiros	Sim	7
	Não	0
9º Data de Inscrição (Data mais antiga)	Em situação de empate	3

Artigo 7.º

Lista de Espera

1. A ordenação na lista de espera respeitará os mesmos critérios indicados para a admissão, referidos no Art. 5º, assim como os critérios de priorização referidos no Art. 6º;
2. O utente será retirado da lista de espera, quando após o segundo contacto, por carta com aviso de receção, por parte da Instituição, o mesmo ou o seu responsável recuse a integração imediata no Serviço de Apoio Domiciliário;
3. Para reintegração na lista de espera, terá de ser efetuado um novo atendimento e proceder ao preenchimento de nova Ficha de Inscrição, disponível na secretaria ou no site/plataforma de acesso;

Artigo 8.º

Admissão

1. As novas admissões serão aceites mediante as vagas existentes;
2. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados;
3. A admissão será sempre precedida de uma entrevista e/ou uma visita domiciliária conduzida pelo(a) Diretor/a Técnico/a, processando-se da seguinte forma:
 - a) A admissão de utentes é feita mediante o preenchimento da Ficha de Candidatura;
 - b) É realizada uma entrevista e/ou visita domiciliária para avaliação do grau de dependência do indivíduo, da pertinência dos serviços solicitados, bem como das suas condições habitacionais e definir o plano de intervenção com os utentes e/ ou familiares/responsáveis;
4. Na entrevista e/ou visita domiciliária, o utente e/ou os seus familiares fornecem os dados que permitam analisar a sua situação sociofamiliar, através da entrega dos seguintes elementos, a juntar aos que já entregou no momento da candidatura:
 - a) Declaração de rendimentos do agregado familiar através da declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - b) Comprovativos dos rendimentos do agregado familiar (reforma, pensão, recibos de vencimento, subsídio ou outro tipo de rendimento) do ano corrente;
 - c) Identificação do médico que lhe assiste e descrição dos medicamentos que toma;
 - d) Relatório médico, comprovativo da situação clínica do utente;

- e) Quando exista situação de demência tem de ser entregue relatório médico de especialidade (neurologia ou psiquiatria) comprovativo da demência;
 - f) Comprovativo da renda de casa, ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - g) Declaração da farmácia (discriminada) com o custo médio mensal em despesas de saúde e/ou medicamentosas no caso de doenças crónicas e respetiva informação prestada pelo médico;
 - h) Comprovativo de despesas de transportes públicos (recibo com número de identificação fiscal);
 - i) Participação dos descendentes e outros familiares em ERPI;
 - j) Declaração assinada pelo utente ou seu cuidador em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do seu processo;
 - k) Uma fotografia tipo passe, a cores, atualizada;
 - l) Todos os utentes deverão ter alguém responsável por eles, bem como pelos encargos emergentes, que por escrito assuma tal responsabilidade.
5. A Instituição privilegia o acompanhamento familiar do utente no sentido de incentivar e motivar a família a participar na melhoria e qualidade do mesmo. Daí ser solicitada a presença da família na admissão, na elaboração do Plano de Desenvolvimento Individual e na avaliação periódica da situação do utente;
6. No ato da admissão é obrigatório a assinatura do Contrato de Prestação de Serviços entre o utente e/ou responsável e a Instituição;

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

Artigo 9.º

Horário de Funcionamento

- 1. O SAD funciona de segunda a domingo entre as 08h00 e as 20h00.
- 2. O SAD prestado em dias feriados destina-se apenas aos utentes que têm serviço de segunda-feira a domingo;

Artigo 10.º

Períodos de Encerramento

1. O SAD encerra no dia 25 de dezembro;
2. Em caso de encerramento por motivo de força maior, nomeadamente por calamidade e ou pandemia, a Instituição tudo fará para assegurar os serviços mínimos aos utentes, durante esse o período;
3. Em caso de impossibilidade total de cumprimento dos serviços mínimos, por facto não imputável à instituição, não poderá ser imputada à Instituição qualquer responsabilidade;
4. É possível encerrar compulsivamente ou suspender o serviço por motivos de segurança e saúde pública por:
 - a) imposição legal;
 - b) imposição de uma autoridade pública;
 - c) por decisão de Direção.

CAPÍTULO IV

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 11.º

Serviços

1. O SAD pode assegurar aos seus utentes, de acordo com as suas necessidades e interesses, os seguintes serviços:
 - a) Fornecimento e apoio nas refeições;
 - b) Cuidados de higiene e de conforto pessoal;
 - c) Cuidados de imagem;
 - d) Cuidados de higiene habitacional (arrumação e pequenas limpezas no domicílio);

- e) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - f) Atividades de animação e socialização, designadamente animação e lazer, cultura, aquisição de bens e de géneros alimentícios, pagamento de serviços e deslocações a entidades da comunidade;
 - g) Apoio na administração de medicação prescrita;
 - h) Preparação e confeção de pequenas refeições no domicílio (pequeno-almoço e/ou lanche);
 - i) Acompanhamento espiritual;
 - j) Avaliação psicológica;
 - k) Serviços de fisioterapia.
2. A necessidade de prestação de serviços complementares (consultar anexo III), serão considerados e analisados pelo/a Técnico/a responsável e pela Direção, e serão contratualizados com o utente de acordo com as suas necessidades e mediante pagamento adicional;
3. Qualquer tratamento medicamentoso será ministrado apenas se acompanhado da informação médica, onde deve constar também a duração do tratamento e a dosagem a administrar;
4. Na ocorrência de um óbito na presença da Ajudante de Ação Direta, esta informará de imediato o Centro e a respetiva família/responsável.

Artigo 12.º

Fornecimento e Apoio nas Refeições

- 1. É elaborada e fornecida uma ementa semanal com apoio de nutricionista;
- 2. O almoço e o jantar são compostos por: sopa, prato principal (normal/dieta) e sobremesa;
- 3. É também fornecido um pão simples e um pão recheado junto com as refeições de segunda a domingo, bem como um litro de leite e dois iogurtes por semana;
- 4. A refeição entregue deve ficar com o utente, mesmo quando este não deseje parte da mesma, se esta refeição tiver sido requerida antecipadamente;

5. Quaisquer restrições alimentares apresentadas deverão ser devidamente comprovadas através de apresentação de prescrição médica.

Artigo 13.º

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;
3. O utente que beneficie de cuidados de higiene pessoal, deve assegurar os seus produtos de higiene, nomeadamente champô, gel de banho/sabonete, escova ou pente, giletes e creme de barbear, pomadas/cremes, toalhas, bacias, fraldas, toalhetes, entre outros.

Artigo 14.º

Higiene Habitacional

1. Este serviço corresponde à arrumação e pequenas limpezas no domicílio, quando utilizados só pelo utente e nas zonas essenciais à sua circulação, priorizando-se para este tipo de serviço os utentes mais necessitados e sem apoio familiar;
2. Este serviço é efetuado 1 vez por semana, consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado;
3. As pequenas limpezas no domicílio contemplam a limpeza do chão de todas as zonas essenciais à circulação do utente, fazer a cama de lavado, higienização das louças da casa de banho e bancada da cozinha e ainda limpeza do pó.

Artigo 15.º

Tratamento da Roupa do Uso Pessoal do Utente

1. Este serviço compreende a lavagem e engomadoria da roupa do utente (roupa de uso diário, roupa de cama e casa de banho), sendo realizada na casa do utente;
2. Para o tratamento da roupa do utente, este é, por norma, assegurado no seu domicílio, incluindo a lavagem, secagem e passagem a ferro. Em situações excecionais e devidamente fundamentadas, nomeadamente por carência ou impossibilidade do utente, a Instituição poderá providenciar a lavagem da roupa fora do domicílio do utente, nomeadamente em espaços da Instituição designados para o efeito em casos específicos e previamente avaliados.

Artigo 16.º

Medicação

1. Só serão administrados medicamentos ao utente com indicação médica por escrito. Os medicamentos têm de ter na embalagem a identificação do utente, o horário e a dosagem a administrar;
2. Deve ser entregue cópia da guia da medicação sempre que a terapêutica seja alterada;
3. Qualquer medicação em caso de SOS só será administrada com indicação médica ou uma autorização por escrito dos responsáveis pelo utente.

Artigo 17.º

Guarda de Chaves do Domicílio

1. Prevê-se a guarda de chaves do domicílio, a pedido do utente, para uso da equipa do SAD sempre que, por motivos alheios ao utente, não haja a possibilidade de abrir a porta do seu domicílio para efetuar o serviço;

2. Esta situação prevê o preenchimento e assinatura de um formulário no qual autoriza expressamente a guarda de chaves pela Instituição. Este formulário é arquivado junto ao processo individual do utente;
3. A chave do domicílio fica à guarda da equipa do SAD pelo período estritamente necessário à prestação dos cuidados do utente. Prevê-se a devolução da mesma sempre que solicitado pelo utente/responsável e aquando do término/desistência do serviço.

Artigo 18.º

Apoio Psicossocial

1. O apoio psicossocial consiste no acompanhamento especializado e individualizado ao utente, em articulação com o técnico de Serviço Social.

Artigo 19.º

Animação e Socialização

1. O serviço Animação e Socialização consiste na deslocação do Animador Sociocultural ao domicílio do utente, a fim de dinamizar atividades de estimulação física e cognitiva, atividades socioculturais e lúdicas, que vão ao encontro das necessidades e interesses do utente, enquadrado no Plano de Atividades Anual;
2. O Centro é uma Instituição da Igreja Católica, pelo que os utentes poderão participar, de forma facultativa, em atividades religiosas de acordo com o Plano Anual de Atividades;
3. Em cada atividade realizada no exterior, o utente ou o responsável deverá assinar uma autorização de saída, enviada antecipadamente;
4. As atividades no exterior poderão ser gratuitas ou ter um custo adicional, devendo o utente/responsável ser informado previamente do valor. A inscrição é efetiva através do preenchimento do documento respetivo;

5. A Instituição só poderá assegurar o serviço de transporte na participação das atividades no exterior, mediante disponibilidade;
6. O acompanhamento ao utente na aquisição de bens e géneros alimentícios será efetuada a pedido do mesmo, ou em articulação com o responsável, sendo o pagamento efetuado pelo utente no ato da aquisição, não se responsabilizando, o colaborador, pela gestão do dinheiro.

Artigo 20.º

Acompanhamento Espiritual

1. Sempre que solicitado o utente poderá ter acompanhamento espiritual, promovendo conforto e levar alento para ultrapassar os momentos complexos, promovendo assim uma proximidade com a comunidade, sendo uma referência de compreensão, confiança e amparo;
2. O acompanhamento espiritual será realizado pelo Pároco ou Diácono da Paróquia de residência do utente, sendo praticados os sacramentos da comunhão, unção dos enfermos, confissão e acompanhamento na oração.

Artigo 21.º

Situações Acidentais

1. Em caso de acidente, doença súbita ou óbito que ocorra, a equipa do SAD tomará de imediato as providências que a situação o requerer e dará, logo que possível, conhecimento ao responsável pelo utente;
2. Sempre que o utente tenha que, devido a doença súbita ou acidente, ir ao hospital, deverá ser acompanhado pelo familiar ou responsável pelo mesmo, após ser avisado pela Instituição.

Artigo 22.º

Serviços facultativos

1. A instituição pode prestar outros serviços, que estão ao dispor dos utentes e que poderão ser contratualizados separadamente:
 - a) Fisioterapia;
 - b) Produtos de Apoio;
 - c) Sessões de estimulação cognitiva;
 - d) Acompanhamentos a consultas e exames;
 - e) Serviço de Transporte;
 - f) Fornecimento de refeições (unidade);
 - g) Cabeleireiro ao domicílio;
 - h) Banhos supervisionados;

Artigo 23.º

Plano de Atividades

1. É realizado anualmente um plano de atividades para o SAD, que está disponível para consulta na Instituição;
2. Sendo o Centro uma Instituição de Identidade Católica, há determinadas atividades religiosas que os utentes são convidados a participar ao longo do ano;
3. Na realização das atividades, o serviço de transporte não é assegurado pela Instituição;
4. A celebração de um seguro de acidentes pessoais é da responsabilidade dos utentes.

Artigo 24.º

Condições de Salubridade e Segurança

1. Sempre que existam animais domésticos no domicílio (no interior ou no exterior que dá acesso à entrada) devem estar presos, para que a equipa do Centro possa prestar os cuidados ao utente em segurança e com as condições de higiene possíveis;
2. O utente e/ou responsável devem manter o mínimo de condições de higiene da habitação de forma a não afetar a saúde dos mesmos e dos funcionários que vão prestar os serviços;
3. Sempre que se verifiquem situações de insalubridade, risco para a saúde pública ou outras condições que comprometam a prestação adequada do serviço, a Instituição poderá proceder à respetiva sinalização e articulação com as entidades e serviços competentes, nos termos da legislação em vigor, com vista à salvaguarda do utente, dos colaboradores e da comunidade;
4. Caso não estejam reunidas as condições de salubridade e segurança previstas no disposto nos números anteriores, o SAD não prestará o seu serviço.

CAPÍTULO V PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

Artigo 25.º

Processo Individual do Utente

1. Aquando da admissão do utente é elaborado um processo individual do utente, que integra o seguinte:
 - a) Ficha de inscrição;
 - b) Ficha de pré-diagnóstico/diagnóstico;
 - c) Fichas de avaliação;
 - d) Cópias dos documentos necessários (descritos no Art. 8.º número 2);

- e) Contrato de prestação de serviços;
 - f) Declarações/autorizações/relatórios médicos;
 - g) Plano de Desenvolvimento Individual, que será revisto de acordo com as necessidades observadas;
 - h) Registos de ocorrências.
2. O processo Individual do utente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à coordenação técnica, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. Cada processo individual deve ser permanentemente atualizado.

CAPÍTULO VI FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL

Artigo 26.º

Comparticipação Familiar

1. A participação familiar é calculada com base na situação socioeconómica do utente e/ou seu agregado familiar, de acordo com a legislação em vigor;
2. O Rendimento per Capita (RC), no regime participado, é calculada de acordo com a seguinte fórmula:

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

Onde:

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. Entende-se como agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, casamento e afinidade ou outras situações assimiláveis

Regulamento Interno Serviço Apoio Domiciliário – Polo São Rafael 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;
- f) 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 da aplicação dos coeficientes previsto no Código do IRS aos valores 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.e., subsídio de desemprego, rendimento social de inserção, etc.);
 - e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência 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 requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
 - 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 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).
4. Consideram-se despesas mensais fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente o IRS e a TSU;

- b) O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria principal;
 - c) Os encargos médios mensais com transportes públicos (comprovativo de aquisição de passe);
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica devidamente comprovada;
 - e) Comparticipação dos descendentes e familiares em ERPI.
5. O somatório das despesas previstas entre as alíneas b) e d) do número anterior podem ir até ao limite do salário mínimo, as restantes despesas entram na totalidade.

Artigo 27.º

Tabela de Comparticipações Familiares

1. A comparticipação familiar mensal será calculada em função dos serviços contratualizados e, no caso do regime participado, não ultrapassando em caso algum o máximo de 75% do rendimento “per capita”, até ao limite do custo médio por utente na resposta social (Consultar o anexo I);
2. As tabelas de comparticipação desta resposta social são afixadas nos locais próprios e atualizadas anualmente, de acordo com critérios e ponderação da Direção;
3. As comparticipações são sujeitas a uma revisão anual ou sempre que surgirem alterações dos rendimentos declarados, mediante apresentação de documentos necessários. Para esta revisão deverá apresentar, em datas previamente comunicadas aos utentes, todos os documentos atualizados;
4. Sempre que o utente e/ou o seu agregado familiar não façam prova dos rendimentos declarados ou haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações dos rendimentos e das despesas, a Instituição, após a efetivação de diligências que considere necessárias, procederá à fixação de uma mensalidade com o valor do custo médio real do utente, apurado no ano anterior;

5. Sempre que se verifique a frequência do mesmo estabelecimento por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, haverá uma redução de 20% na comparticipação mensal, de um dos elementos. A escolha do elemento a beneficiar do desconto será deliberada pela Direção, após parecer do/a Diretor/a Técnico/a;
6. Os utentes pais e sogros de funcionários da instituição têm direito a 15% de desconto na comparticipação familiar, enquanto mantiverem o vínculo contratual. No caso de um ou mais pais ou sogros a frequentar a instituição, a redução abrangerá apenas o utente frequentar com a inscrição mais antiga, aplicando-se aos restantes o disposto no número anterior.

Artigo 28.º

Pagamento da Mensalidade

1. A mensalidade deverá ser paga nos primeiros 8 dias de cada mês. O não cumprimento deste prazo, por motivos não justificados (por escrito), implicará, a partir do 2º mês de incumprimento, uma penalização definida no Anexo I, no mês em que se aplicar;
2. O pagamento da mensalidade pode ser efetuado através dos meios normais ao dispor dos consumidores em geral: Numerário, Multibanco, Cheque ou Transferência Bancária (IBAN: PT50.0036.0346.99100019873.16). Seja qual for a modalidade escolhida, o utente só poderá assegurar que o pagamento da mensalidade foi efetivamente realizado mediante apresentação do comprovativo válido. Este comprovativo pode ser entregue às colaboradoras, na secretaria ou enviado por email com a devida identificação para utentes@ccparoquial-famoes.org;
3. Os pagamentos efetuados através de cheque pressupõem a sua quitação bancária pelo que, caso sejam rejeitados pela entidade emissora, para além do utente ter que suportar todos os custos da rejeição, a Instituição reserva-se no

direito de recusar a utilização deste meio de pagamento em futuras relações com o utente em falta;

4. Os pagamentos efetuados através de Transferência Bancária pressupõem que o utente conhece o exato valor a pagar (o utente deve informar-se antes de efetuar a transferência, através de telefone, telemóvel ou email). Em caso de divergência, a Instituição reserva-se no direito de não entregar o recibo enquanto não for retificado o respetivo valor;
5. Quando efetuar a transferência, o utente deverá utilizar como referência o seu número de processo, para ser identificado. Caso tal não seja possível, o utente deverá entregar o respetivo comprovativo até ao dia 20 de cada mês;
6. Para todos os efeitos, aplica-se a todos estes meios de pagamento o prazo indicado no número 1. (No caso do pagamento por transferência bancária, considera-se a data em que o dinheiro der entrada na conta da Instituição e não a data em que a transferência for feita);
7. Se a admissão se verificar até ao dia 15, inclusive, a mensalidade será relativa a um mês. Se a admissão se verificar após o dia 15, a mensalidade terá uma redução de 50%;
8. Caso o utente se encontre em dívida para com a instituição, esta reserva-se no direito de utilizar quaisquer quantias pagas pelo utente, a outro título, como compensação da dívida, até ao montante da mesma;
9. A falta ou atraso de mais do que uma mensalidade pode levar à anulação da matrícula ou à suspensão da prestação do serviço ao utente até à liquidação total das prestações em atraso, conforme decisão da Direção;
10. Em caso de carência económica extrema, e após relatório elaborado pelo/a Diretor/a Técnico/a, a Direção poderá reduzir a mensalidade ou isentar o seu pagamento.

Artigo 29.º

Efeito das Ausências

1. Em caso de falta, o utente ou o seu responsável deverá comunicar à Instituição com a máxima brevidade possível, indicando qual o motivo da mesma;
2. Quando o utente faltar mais do que 5 dias seguidos por doença ou internamento, só poderá voltar a beneficiar do apoio do SAD com uma declaração médica/alta hospitalar;
3. Se o período de ausência, devidamente justificado, for igual ou superior a 15 dias seguidos, haverá uma redução de 10% na comparticipação mensal (os serviços facultativos serão pagos na sua totalidade). Esta redução será efetuada na mensalidade do mês seguinte;
4. Se o utente faltar um mês seguido, com justificação, será feito o desconto de 50% da comparticipação mensal, para que a vaga seja assegurada. Caso o utente mantenha o interesse em assegurar a vaga e a ausência se mantiver por mais do que um mês seguido, a eventual manutenção da vaga será analisada por parte da Direção, desde que seja devidamente justificada (por escrito), independentemente da obrigação de realizar o pagamento do valor devido;
5. Quando o utente faltar mais do que um mês seguido, sem justificação, após terem sido tomadas todas as diligências de contacto e informação do paradeiro e estado do utente, a sua inscrição será automaticamente anulada, sem qualquer aviso;
6. Em caso de desistência o utente ou pessoa responsável deverá comunicar esse facto, por escrito, com 15 dias de antecedência em relação ao dia em que esta se vier a concretizar. O não cumprimento deste prazo, obriga ao pagamento de 50% da comparticipação mensal da mensalidade seguinte;
7. Em caso de falecimento do utente nos primeiros 15 dias do mês existe lugar à devolução de 50% do valor da mensalidade paga.

Artigo 30.º

Contrato de Prestação de Serviços

1. Aquando do acordo entre as partes e antes de iniciar o serviço, é celebrado, por escrito, um Contrato de Prestação de Serviços, que é assinado e entregue ao utente, onde consta o tipo de serviço que é prestado, a sua frequência e o valor da mensalidade a suportar;
2. As alterações ao contrato ocorrem sempre que haja alteração ao serviço prestado;
3. Sempre que o utente não possa assinar o contrato, por quaisquer razões físicas ou psíquicas, será o mesmo assinado pelo seu familiar ou pelo responsável, a rogo do mesmo e em seu nome e representação, devendo, sempre que possível, proceder à aposição de impressão digital. Ou ainda o familiar responsável solicitar o regime do maior acompanhado (Lei n.º 49/2018 de 14 de agosto, na sua atual redação) junto do Ministério Público, anexando cópia no Processo Individual da decisão e/ou como o familiar já requereu o estatuto.

Artigo 31.º

Cessaçã da Prestação de Serviços

1. Considera-se que cessou o Contrato de Prestação de Serviços, quando ocorra alguma das seguintes situações:
 - a) Por denúncia de uma das partes, com a antecedência de 15 dias relativamente à data de efeito da cessação;
 - b) Por falecimento do utente;
 - c) Transgressão sistemática do estabelecido neste Regulamento;
 - d) A difamação do nome da Instituição, de alguém dos elementos da Direção ou de outros responsáveis;
 - e) O furto, o escândalo, a imoralidade, a indisciplina ou o seu incitamento;

- f) O não pagamento de duas ou mais mensalidades;
- g) A ausência de um mês seguido sem qualquer justificação.

CAPÍTULO VII

RECURSOS

Artigo 32.º

Pessoal

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

Artigo 33.º

Direção Técnica

1. A Direção Técnica deste Serviço compete a um/a técnico/a, cujo nome, formação e conteúdo funcional 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;
2. O/A Diretor/a Técnico/a é substituído/a, nas suas ausências e impedimentos, por um/a técnico/a nomeado/a pela Direção.

CAPÍTULO VIII

Direitos e deveres

Artigo 34.º

Dos utentes

1. Constituem direitos dos utentes do Centro:

- a) O respeito pela sua dignidade pessoal, a reserva da sua intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes e a ser ouvido quando manifesta a sua opinião;
- b) A garantia da igualdade de tratamento, independentemente da sua raça, religião, nacionalidade, idade, sexo ou condição social;
- c) Usufruir de apoio necessário, de acordo com o Plano Individual estabelecido;
- d) Exigir o cumprimento dos serviços contratados;
- e) Participar ativamente na vida e nas atividades promovidas pelo Centro, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- f) Encontrar um ambiente de crescimento humano, cultural e espiritual em consonância com os valores propostos pelo Centro;
- g) Participar em celebrações, grupos, festas, concursos, exposições, colónias de férias e outros eventos;
- h) Ter acesso ao livro de reclamações;
- i) Ter a custódia da chave do domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição para prestação dos serviços;
- j) Ser informado sobre a dinâmica e atividades da Instituição.

2. Constituem deveres dos utentes do Centro:

- a) Respeitar a dignidade e funções da Direção e dos demais colaboradores do Centro, e colaborar com os funcionários dentro das suas possibilidades no sentido de manter o necessário asseio nas instalações, nos recreios, nos corredores e nas instalações sanitárias;
- b) Respeitar os direitos dos outros utentes;
- c) Cumprir as normas postuladas pelo Regulamento Interno da resposta social e pelo Ideário;
- d) Proceder ao pagamento atempado das participações acordadas, mediante contrato previamente estabelecido;

- e) Comparecer com pontualidade, participar nas atividades da sua resposta social e do Centro em geral, sempre que a sua condição de saúde e de mobilidade o permitam, comparticipando em eventuais custos, se tal for necessário;
- f) Avisar com a devida antecedência as ausências temporárias dos/aos serviços;
- g) Preservar a documentação que fique ao seu cuidado no domicílio para efeito de registo de serviço;
- h) Ter urbanidade e respeito pelos membros da Direção, funcionários e voluntários da instituição;
- i) Prestar todas as informações solicitadas com lealdade e verdade.

Artigo 35.º

Dos Familiares

1. Os familiares dos utentes do Serviço de Apoio Domiciliário criam um vínculo à Instituição e, por consequência, contraem os seguintes direitos e deveres:
 - a) Respeitar a dignidade e funções da Direção e dos demais colaboradores do Centro, e colaborar com os funcionários dentro das suas possibilidades no sentido de manter o necessário asseio nas instalações, nos recreios, nos corredores e nas instalações sanitárias;
 - b) Respeitar os direitos dos outros utentes;
 - c) Conhecer e aceitar as orientações, o Ideário e as regras deste Regulamento Interno;
 - d) Participar nas reuniões sempre que sejam convocados;
 - e) Estar informados sobre o plano de desenvolvimento individual do utente;
 - f) Disponibilizar todas as informações necessárias para um melhor cumprimento do serviço junto do utente;
 - g) A família tem um papel primordial nos cuidados a ter com o utente, quando o serviço estiver ausente;
 - h) Preservar a documentação que fique ao seu cuidado no domicílio para efeito de registo de serviço;

- i) Ter urbanidade e respeito pelos membros da Direção, funcionários e voluntários da instituição.

Artigo 36.º

Da Instituição

1. Constituem direitos da Instituição:
 - a) A lealdade e respeito por parte dos utentes e familiares/cuidadores;
 - b) Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
 - c) Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
 - d) Ver respeitado o património da Instituição.
2. Constituem deveres da Instituição:
 - a) Prestar os serviços constantes no Contrato de Prestação de Serviços do utente;
 - b) Garantir a qualidade dos serviços prestados e conforto necessário ao bem-estar do utente;
 - c) Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;
 - d) Garantir a confidencialidade dos elementos e informações constantes do processo individual de natureza pessoal ou familiar, encontrando-se vinculados ao dever de sigilo todos os funcionários que ao processo possam ter acesso;
 - e) Avaliar o desempenho dos funcionários, designadamente através da auscultação dos utilizadores;
 - f) Manter os processos dos utentes atualizados, nomeadamente os valores das participações e respetivas condições de prestação;
 - g) Dispor de livro de reclamações;
 - h) Cumprir o Regulamento e assegurar o normal funcionamento do Centro.

Artigo 37º.

Dos funcionários

1. Constituem direitos dos Funcionários:
 - a) Ter acesso à participação em ações de formação inicial e contínua;
 - b) Acesso ao equipamento e vestuário necessários ao exercício da sua função;
 - c) Trabalhar em condições de higiene, segurança e saúde;
 - d) Dispor de fardamento identificativo.
2. Constituem deveres dos Funcionários:
 - a) Respeito pelos utentes e/ou familiares e colegas;
 - b) Desenvolver as suas atividades com zelo e dedicação, de acordo com as funções que lhe foram atribuídas, articulando-se com os outros elementos da equipa a que pertence, de modo a atingir os objetivos pretendidos;
 - c) Guardar lealdade à entidade patronal, designadamente não divulgando informações relativas à Instituição e aos utentes;
 - d) Sendo o seu trabalho baseado na relação humana com os utentes, deve aquele respeitar os usos e costumes do utente, bem como os seus pertences e valores pessoais;
 - e) Participar nas ações de formação, inicial e contínua;
 - f) Contribuir para a otimização da qualidade dos serviços prestados pelo Centro e para melhoria do seu funcionamento;
 - g) Acompanhar os utentes nas suas deslocações, quando necessário;
 - h) Apresentar-se devidamente fardado e identificado;
 - i) Apresentar-se ao serviço com equipamento e vestuário necessários ao exercício da sua função, devidamente cuidados e usá-lo.

Artigo 38.º

Dos Voluntários

1. Constituem Direitos dos Voluntários:
 - a) Ter acesso a programas de formação inicial e contínua;
 - b) Dispor de fardamento identificativo;
 - c) Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - d) Estar protegido por um seguro contra acidentes contraídos no exercício do trabalho voluntário;
 - e) Participar na preparação do trabalho que lhe foi proposto;
 - f) Acesso a equipamento e vestuário necessários na prestação do seu serviço.
2. Constituem deveres do Voluntário:
 - a) Observar os princípios éticos e deontológicos por que se rege a atividade que realiza, designadamente o respeito pela privacidade de todos quantos dela beneficiam;
 - b) Atuar de forma diligente, isenta e solidária;
 - c) Participar nos programas de formação destinados ao correto desenvolvimento do trabalho voluntário;
 - d) Colaborar com os profissionais da Instituição, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
 - e) Respeitar a dignidade e funções da Direção e dos demais colaboradores da instituição, e colaborar com os funcionários dentro das suas possibilidades no sentido de manter o necessário asseio nas instalações, nos recreios, nos corredores e nas instalações sanitárias;
 - f) Apresentar-se devidamente identificado e apresentar, sempre que solicitado em funções, o respetivo cartão de identificação de Voluntário;
 - g) Prestar o serviço com equipamento e vestuário necessários, devidamente cuidado e usá-lo em funções.

Artigo 39.º

Causas de Exclusão dos Utentes

1. Constituem motivo de sanção os seguintes procedimentos:
 - a) Transgressão sistemática deste Regulamento pelos utentes ou familiares;
 - b) A difamação do nome da Instituição, de alguém dos elementos da Direção ou de outros responsáveis;
 - c) O furto, o escândalo, a imoralidade, a indisciplina ou o seu incitamento;
 - d) Incumprimentos dos deveres previstos no presente regulamento.
2. O utente ou o familiar que tenha incorrido nos factos presentes no número anterior deve ser auscultado previamente;
3. Confirmando-se os factos que levam à exclusão, esta opera-se com o envio de carta registada com aviso de receção para o utente ou familiar em causa, com o devido fundamento da exclusão e da data que produz efeitos.

CAPÍTULO IX

GESTÃO DE MAUS-TRATOS E/OU NEGLIGÊNCIA

Artigo 40.º

Gestão de maus-tratos e/ou negligência

1. A prevenção e gestão de situações de maus-tratos, abusos e/ou negligência realizam-se através do controlo ativo de causas e fatores de risco, em estrita conformidade com as diretrizes do Manual de Apoio Maus-Tratos, Abusos e Negligência em vigor no CCPF, disponível no anexo IV, assentes nos seguintes eixos de intervenção:
 - a) Promover a sensibilização e a partilha de informação sobre a prevenção de maus-tratos junto dos utentes, das suas famílias/cuidadores e dos colaboradores que com eles asseguram o acompanhamento diário;

- b) Assegurar aos colaboradores da resposta social canais seguros e confidenciais para a comunicação interna de indícios ou incidentes de maus-tratos, garantindo-lhes o devido aconselhamento, supervisão e apoio institucional;
 - c) Garantir a capacitação contínua e ações de formação adequadas aos colaboradores sobre a identificação precoce de sinais de negligência, abuso ou maus-tratos, bem como sobre os respetivos mecanismos de referenciação e deteção;
 - d) Manter uma postura de vigilância ativa e diária na prestação dos cuidados, por forma a salvaguardar a integridade física, psicológica e a dignidade do utente, mitigando qualquer risco de ocorrência.
2. O Centro Comunitário Paroquial de Famões notificará as entidades oficiais e autoridades competentes sempre que se detetem situações efetivas de abusos, negligência ou maus-tratos, ou perante indícios fundamentados de risco imediato para a segurança e bem-estar do utente.

CAPÍTULO X DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 41.º

Disposições finais

- 1. A Instituição não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos que possam ocorrer nos bens pessoais do utente;
- 2. As instalações da sede do SAD podem dispor de sistema de captação de imagens (câmaras de videovigilância), em local devidamente assinalado, com exceção das casas de banho, tendo como objetivo final a proteção de pessoas e bens;
- 3. Nos termos da legislação em vigor, o Centro Comunitário possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da receção do Centro sempre que desejado ou acedido online no site [Centro Comunitário Paroquial de Famões](https://ccparoquial-famoes.org/) – [Centro Comunitário Paroquial de Famões](https://ccparoquial-famoes.org/);

4. Este serviço dispõe de Plataforma de Registos de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social;
5. As comunicações e envio de informação aos utentes e familiares/responsáveis serão, preferencialmente, efetuados via correio eletrónico.

Artigo 42.º

Tratamento de Dados Pessoais e Política de Privacidade

1. O Centro Comunitário Paroquial de Famões compromete-se a respeitar a legislação em vigor, consagrada no RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais), em matéria de proteção de dados pessoais, cumprindo a sua obrigação de confidencialidade e segurança do tratamento dos dados pessoais disponibilizados, de que os mesmos podem ser transmitidos ao Instituto de Segurança Social e/ou Município de Odivelas para efeitos de comparticipação na mensalidade, e ressalvando os casos de expressa determinação legal ou judicial;
2. O Tratamento dos Dados Pessoais, dos titulares beneficiários das respostas sociais do Centro Comunitário e Paroquial de Famões, é realizado nos termos da alínea a) do nº 1 do Art. 5.º do RGPD, e completamente nos termos da Lei 58/2019, de 8 de agosto, de forma lícita, leal e transparente, ou seja:
 - a) sempre com fundamento numa fonte de licitude, plasmada no RGPD;
 - b) sempre respeitando o sigilo e confidencialidade quanto ao acesso aos dados;
 - c) sempre escorada na nossa Política de Privacidade.
3. A cedência ou acesso aos dados, por terceiros, sem observar a vontade do respetivo titular dos dados, apenas se realizará nos casos em que a Lei, tribunais, ou autoridades policiais, assim o determinem.

Artigo 43.º

Entrada em vigor

1. Todos os pontos omissos neste Regulamento serão devidamente tratados pela Direção, dando deles conhecimento às pessoas interessadas;
2. Qualquer alteração ao regulamento interno tem de ser comunicada ao ISS, I. P., até 30 dias antes da sua entrada em vigor, nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 30.º, do decreto-Lei nº 126-A/2021 se 30 dezembro;
3. O presente regulamento, aprovado por deliberação da Direção a 15 de junho de 2026, conforme previsto na alínea m) do n.º 1 do art.º 19.º dos Estatutos do Centro Comunitário Paroquial de Famões, entra em vigor a 01 de setembro de 2026.