



Regulamento Interno

Resposta Social
Serviço de Apoio Domiciliário

ÍNDICE

CAPÍTULO I

NATUREZA E OBJETIVOS.....2

CAPÍTULO II

SERVIÇOS E HORÁRIO.....3

CAPÍTULO III

POPULAÇÃO ABRANGIDA E PROCESSO DE ADMISSÃO.....5

CAPÍTULO IV

RECURSOS HUMANOS DA RESPOSTA SOCIAL.....7

CAPÍTULO V

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO.....9

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO E DOS TRABALHADORES.....14

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES.....16

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS.....17

CAPÍTULO I
NATUREZA E OBJETIVOS

ARTIGO 1º

Natureza, Localização e Fins

O Centro Social Paroquial São Tomás de Aquino, pessoa coletiva n.º 502096373 instituída por decreto do Cardeal Patriarca de Lisboa, a 10 de Dezembro de 1986, reveste a natureza de uma Instituição Particular de Solidariedade Social e encontra-se registada na Direção-Geral da Segurança Social, no Livro-B das Fundações de Solidariedade Social, a fls. 133 Vº, sob o número 49/87, desde 30 de Julho de 1987. Tem a sua sede na Rua Ginestal Machado nº6, na cidade de Lisboa, podendo ser contactada através do número de telefone: 217210430 - E-mail: geral@cspsta.com - Página Internet: www.cspsta.com

ARTIGO 2º

Missão, Visão e Valores

1. O Centro Social e Paroquial São Tomás de Aquino tem por missão o apoio à população mais carenciada ou às pessoas vítimas de calamidades e promove o espírito de convivência e de solidariedade social como fator decisivo tendente à valorização integral dos indivíduos, das famílias e de outros agrupamentos, fomentando a sua plena satisfação e realização, atuando de forma integrada sobre os fatores geradores de exclusão social, sempre no respeito pela dignidade da pessoa humana, por forma a contribuir para uma sociedade mais justa e mais fraterna.
2. Através da cooperação com grupos permanentes ou ocasionais que, no âmbito local ou regional, se ocupam da promoção, assistência e melhoria de vida das populações, o Centro Social e Paroquial São Tomás de Aquino visa a criação de um espírito comunitário de modo que a população e os seus diversos grupos se tornem promotores da sua própria valorização e pretende ser uma instituição de referência na prossecução das respostas sociais, mediante parâmetros de qualidade que proporcionem a melhoria integral das condições de vida das famílias, materializando assim a integral realização da sua dignidade.
3. O Centro Social e Paroquial São Tomás de Aquino, assente no princípio da natureza unitária da pessoa humana e no respeito pela sua dignidade, promove a valorização do ser humano em todas as suas dimensões, contribuindo para o desenvolvimento das pessoas e das famílias da comunidade onde está inserido.

ARTIGO 3.º

Resposta Social e Área Geográfica Abrangida

O presente Regulamento Interno aplica-se à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário (*SAD*) e tem como área de intervenção a Paróquia de São Tomás de Aquino, partilhando um trabalho conjunto com os restantes equipamentos sociais da comunidade a nível da freguesia e encaminhando os pedidos fora destes pressupostos para outras Instituições.

ARTIGO 4.º

Objetivos

Consistindo numa resposta social que se concretiza na prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio dos utentes e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e atividades da vida diária, são objetivos do *SAD*:

- a. Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos utentes e famílias;
- b. Prevenir situações de dependência, promover a autonomia e a independência;
- c. Assegurar aos utentes e famílias a satisfação das necessidades básicas;
- d. Prestar cuidados de ordem física e apoio psico-social aos utentes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e. Colaborar na prestação de cuidados de saúde;
- f. Estimular a integração social do utente;
- g. Fomentar as relações interpessoais dos utentes, a fim de evitar o isolamento social.

CAPÍTULO II

SERVIÇOS E HORÁRIO

ARTIGO 5.º

Serviços

1. De acordo com as necessidades do utente e da sua família a resposta social de *SAD* oferece um conjunto diversificado de serviços, nomeadamente:
 - a. Prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal – prestados de acordo com as necessidades dos utentes. Os utentes deverão respeitar a calendarização dos mesmos, exceto por motivos de força maior que justifiquem alteração;

- b. Higiene habitacional - arrumação e pequenas limpezas no domicílio nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo (quarto, casa de banho e cozinha); são efetuadas consoante a necessidade do cliente e o contrato celebrado;
 - c. Alimentação - preparação, confeção, distribuição, transporte e apoio nas refeições, nomeadamente, o almoço e lanche (possibilidade de reforço de sopa para o jantar). São distribuídos diariamente (uma vez por dia), das 12h às 13h30. A ementa semanal (incluindo dieta, requerida mediante prescrição médica) é afixada em local visível, sendo elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos utentes desta resposta social;
 - d. Acompanhamento das refeições;
 - e. Tratamento de roupas - recolha, lavagem, engomadoria e entrega da roupa de uso diário, da cama e casa de banho exclusivas do utente, uma vez por semana, até 4 kg. Ressalva-se a possibilidade do tratamento de roupa ser efetuado no domicílio do utente;
 - f. Disponibilização de informação no sentido de facilitar o acesso a serviços de comunidade adequados à satisfação de outras necessidades;
 - g. Assistência medicamentosa (sob prescrição e da inteira responsabilidade do médico assistente);
 - h. Colaboração na prestação de cuidados de saúde.
2. Podem, ainda, ser assegurados outros serviços ao utente, nomeadamente:
- a. O acompanhamento do utente ao exterior;
 - b. A aquisição de bens e serviços;
 - c. Disponibilização de produtos de apoio à funcionalidade e à autonomia.
3. Os serviços constantes no presente Regulamento Interno são prestados no domicílio do utente.
4. As deslocações para consultas médicas e para a realização dos meios de diagnósticos são da responsabilidade e ficam a cargo do utente ou seus familiares, salvo em situações excepcionais determinadas pela Direção.

ARTIGO 6.º

Horário

1. A prestação dos serviços efetua-se apenas nos dias úteis entre as 09h00 e as 17h30, não sendo, assim, prestados quaisquer serviços aos fins-de-semana e feriados.
2. O almoço é distribuído entre as 12h00 e as 13h30.

CAPÍTULO III
POPULAÇÃO ABRANGIDA E PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO 7.º

População Abrangida

1. A população de *SAD* é constituída pelas pessoas idosas residentes na área da Paróquia de São Tomás de Aquino.
2. Eventualmente, podem vir a ser admitidos utentes residentes fora da área da Paróquia, quando solicitado por Instituição congénere no meio envolvente/comunidade.

ARTIGO 8.º

Condições, Critérios e Processo de Admissão

1. São condições de admissão:
 - a. Estar o utente impedido de assegurar, temporária ou permanentemente a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
 - b. Vontade expressa do utente ou seu responsável;
 - c. Obedecer aos critérios de admissão estabelecidos;
 - d. Inscrição do utente como sócio.
2. São critérios de admissão:
 - a. O utente enquadrado em família com situação socioeconómica desfavorecida e/ou sem possibilidades de lhe prestar os cuidados necessários;
 - b. O utente em situação de isolamento social ou geográfico;
 - c. Ausência de estrutura familiar ou afins de apoio;
 - d. Desajustamento ou conflito familiar grave;
 - e. Estado físico e mental do utente.
3. O processo de inscrição obedece aos seguintes procedimentos:
 - a. O pedido de admissão é efetuado pelo próprio utente, familiares, técnicos e outros.
 - b. A admissão do utente deve ser precedida da elaboração de um pré-diagnóstico da sua situação familiar e socioeconómica, bem como do seu estado de saúde (físico e mental), mediante atendimento personalizado, por parte do Técnico da Instituição, sendo feita uma visita domiciliária.
4. Para a efetivação da admissão o utente deve apresentar os seguintes documentos:
 - a. Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;

- b. Cartão de Contribuinte;
 - c. Cartão de Beneficiário;
 - d. Cartão do respectivo subsistema de saúde;
 - e. Informação Clínica;
 - f. Nome do Médico de Família ou Assistente;
 - g. Medicamentos em uso;
 - h. Contacto de familiares próximos;
 - i. Documento anual de rendimentos;
 - j. Declaração do IRS do ano transato;
 - k. Três fotografias;
 - l. Recibos referentes às despesas.
5. É elaborado um processo individual para cada utente.
 6. Havendo lista de espera e no caso de existirem falta de vagas é dada prioridade à admissão de utentes com carência económica e sem suporte familiar.
 7. Podem ser admitidos utentes com necessidades especiais, desde que se verifique uma boa inserção e adaptação na resposta social.
 8. A admissão do utente concretiza-se por decisão da Direção da Instituição, após apresentação do caso pela Diretora Técnica da Instituição, que elabora parecer fundamentado.

ARTIGO 9º

Contrato de Prestação de Serviços

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

3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada uma adenda, por mútuo consentimento, que será assinada pelas partes.
4. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços é entregue um exemplar do presente regulamento interno.

ARTIGO 10º

Apoio ao Utente

1. Sempre que necessário, são realizadas reuniões, que podem ser extensivas aos familiares, com vista a apreciação de assuntos diretamente relacionados com os utentes ou que visem a melhoria dos serviços.
2. No início de cada ano civil é afixado o horário de atendimento do Técnico responsável pela resposta social.

CAPÍTULO IV

RECURSOS HUMANOS DA RESPOSTA SOCIAL

ARTIGO 11º

Recursos Humanos da Resposta Social

A resposta social de *SAD* tem o seguinte pessoal afecto:

- a. 1 Diretor Técnico;
- b. 1 Técnico Superior;
- c. 1 Escriturária;
- d. 1 Motorista;
- e. 5 Ajudantes de Ação Direta;
- f. 1 Ajudantes de Ação Direta (Simultaneamente afeta à lavandaria);
- g. 3 Cozinheiras.

ARTIGO 12º

Funções do Diretor Técnico

As funções do Diretor Técnico são:

- a. Dirigir o serviço assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação e execução;

- b. Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços;
- c. Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados e supervisionar a interação com o restante pessoal afeto também a outras respostas sociais;
- d. Providenciar para que a alimentação seja confeccionada e servida nas melhores condições;
- e. Elaborar, executar e avaliar periodicamente os planos de prestação de cuidados;
- f. Promover reuniões de trabalho com o pessoal e dispensar atenção especial às questões de relacionamento interpessoal;
- g. Propor e promover ações de formação de acordo com as necessidades;
- h. Zelar pela aplicação efetiva do Regulamento Interno e propor alterações que entenda justificar-se;
- i. Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos a admissão, recorrendo, obrigatoriamente, a visita domiciliária;
- j. Estudar a comparticipação dos utentes de acordo com as normas orientadoras das comparticipações familiares;
- k. Avaliar periodicamente a situação do utente através de visitas domiciliárias e contactos com famílias e prestadores de cuidados;
- l. Organizar e manter atualizado o processo individual de cada utente, donde conste:
 - Identificação, contacto telefónico e morada do utente;
 - Identificação, endereço, incluindo e-mail, e telefone de familiar ou de outra pessoa a contactar em caso de necessidade;
 - Indicação do médico assistente e respetivo contacto telefónico; Natureza e periodicidade dos cuidados a prestar (plano de cuidados) e identificação dos prestadores de serviços;
 - Data do início da prestação de serviços;
 - Programação dos cuidados e serviços;
 - Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente;
 - Exemplar do contrato celebrado;
 - Comprovativos dos rendimentos e despesas;
 - Cálculo da comparticipação;

- Informação sobre hábitos, interesses culturais, espirituais, relações de vizinhança ou outros;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.

ARTIGO 13º

Funções das Ajudantes de Ação Direta

São funções das Ajudantes de Ação Direta, para além do acompanhamento do utente de acordo com o previsto no Plano Individual de Cuidados:

- a. Receber os utentes e fazer a sua integração no período inicial de utilização da resposta social;
- b. Cuidar da higiene e conforto do utente e colaborar na prestação de cuidados de saúde que não requeiram conhecimentos específicos;
- c. Recolher roupas sujas e distribuir roupas lavadas;
- d. Assegurar a alimentação regular dos utentes e acompanhar a refeição quando necessário;
- e. Recolher e cuidar dos utensílios e equipamentos utilizados nas refeições;
- f. Proceder à arrumação e efetuar pequenas limpezas no domicílio;
- g. Requisitar, receber e controlar os artigos de higiene e conforto;
- h. Reportar as ocorrências relevantes no âmbito das funções exercidas;
- i. Conduzir, quando habilitado, as viaturas da Instituição;
- j. Proceder ao acompanhamento diurno dentro e fora da Instituição, guiando, auxiliando e estimulando o utente, através da conversação, detetando os seus interesses e motivações e participando na ocupação de tempos livres;
- k. Quando afeta à lavandaria, a Ajudante de Ação Direta procede à lavagem manual ou mecânica das roupas do serviço e dos utentes, engoma a roupa e assegura outros trabalhos na Instituição;
- l. Realizar serviços no exterior;
- m. Acompanhar o utente em deslocações;
- n. Ministras a medicação prescrita;
- o. Informar o Técnico das eventuais alterações da situação do utente.

CAPÍTULO V

REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 14º

Capacidade

A capacidade do serviço é de 52 utentes, sendo que 47 dessas vagas se encontram ao abrigo do acordo de cooperação com o Instituto da Segurança Social I.P.

ARTIGO 15º

Funcionamento

1. O domicílio do utente é inviolável e como tal deve ser considerado, não sendo permitido fazer alteração nem eliminar bens ou objectos sem prévia autorização.
2. Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do utente, esta deverá ser guardada em lugar seguro ou entregue à responsabilidade do trabalhador encarregado da prestação de serviços;
3. A prestação dos cuidados será assegurada por pessoal com formação adequada.
4. Semanalmente é fixada a ementa para que os utentes dela tenham conhecimento, podendo o utente solicitar o prato de dieta, desde que devidamente justificado.
5. Pode ser recusado servir o almoço aos utentes que não cumpram os horários estabelecidos, exceto com aviso prévio e motivo justificado.

ARTIGO 16º

Comparticipação Familiar Pelo Serviço Prestado

1. A utilização da resposta social de *SAD* implica o pagamento de uma participação financeira dos utentes, que é calculada mediante análise da respectiva situação socioeconómica e constitui uma retribuição pelo serviço prestado pela Instituição.
2. O valor calculado é pago mensalmente e atualizado no início do ano civil, devendo o utente, para o efeito, entregar à Instituição todos os documentos necessários para a determinação final da mesma.

3. As participações familiares calculadas nos termos das presentes normas não podem exceder o custo médio real por utente definido para o equipamento ou serviço que utiliza, conforme 8.1 da Circular n.º4, nem podem resultar em aumentos superiores a 5% ao ano.
4. Quando o utente solicitar apenas um serviço, o valor da participação nunca poderá ser inferior ao definido na participação máxima para o serviço, constante do preçário para a respetiva valência.
5. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações ou nos casos em que o utente não disponibilize a documentação necessária à atualização anual da sua participação, a Instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação máxima fixada para o serviço prestado.
6. A participação é fixada em função do rendimento mensal do agregado familiar e das suas despesas, regendo-se pela seguinte fórmula:

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

Em que:

RC = Rendimento *per capita* mensal;

RAF = Rendimento do agregado familiar anual ou anualizado;

D = Despesas mensais fixas:

- O valor das taxas/impostos necessários à formação do rendimento líquido;
- O valor da renda da casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
- Despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica, na parte que constitui encargo do utente;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência.

N = Número de elementos do agregado familiar.

7. O valor global das despesas constantes no número anterior tem como limite máximo o montante da retribuição mínima mensal garantida (RMMG).

8. O valor de comparticipação, pela utilização dos serviços, é ainda determinado pela aplicação de uma percentagem, sendo:
 - a. Alimentação (Almoço) 25%
 - b. Higiene Pessoal Diária 25%
 - c. Higiene Pessoal Bi-diária 30%
 - d. Higiene Habitacional 10%
 - e. Tratamento de Roupa 10%
9. As comparticipações são ajustadas sempre que se verificarem alterações dos serviços prestados e ou dos rendimentos, aplicando-se o disposto no presente artigo com as necessárias adaptações.
10. Perante a ausência de pagamento superior a 30 dias, sem justificação e após análise da situação, a Instituição suspende a permanência do utente na resposta social até regularização da mensalidade.
11. Em situação de apoio temporário, procede-se a uma forma de cálculo apropriada.
12. O agregado familiar a considerar para efeitos de aplicação das presentes normas é constituído pelas pessoas ligadas entre si por vínculos de casamento, parentesco, adoção, afinidade ou outras situações assimiláveis estáveis, desde que vivam em economia comum.
13. O rendimento do agregado familiar é definido pela soma das remunerações ilíquidas, a qualquer título, de todos os elementos do agregado familiar. Para efeitos da determinação desse montante, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados);
 - c. De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;

- d. De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida 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).

14. A admissão de novos utentes efectua-se na primeira quinzena do mês que ocorre e implica o pagamento da totalidade da comparticipação. Para os utentes admitidos na segunda quinzena somente são considerados os dias de frequência.

15. A comparticipação fixada deve ser paga até ao dia 10 do mês em curso, diretamente na secretaria do Centro Social e Paroquial São Tomás de Aquino, bem como os serviços extra discriminados no recibo.

ARTIGO 17º

Regime de Faltas do Utente

1. Em caso de ausências temporárias, o próprio ou os familiares devem informar a Instituição do período de tempo e o motivo, comprometendo-se a retomar o apoio na data prevista. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares. Verificando-se o incumprimento dos pontos estabelecidos e, ultrapassando 15 dias do prazo marcado, é revista a situação do utente.
2. Pode existir uma redução de 25% da comparticipação em caso de ausência por período superior a 15 dias não interpolados, desde que devidamente justificados.

ARTIGO 18º

Situações Especiais

As situações especiais dos agregados familiares decorrentes da perda ou diminuição grave de rendimentos ou de acréscimo anormal de encargos podem determinar, temporariamente, a redução ou suspensão do pagamento das comparticipações, mediante decisão fundamentada da Direção.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO E DOS TRABALHADORES

ARTIGO 19º

Direitos da Instituição

Constituem direitos do Centro Social Paroquial de São Tomás de Aquino:

- a. Exigir a celebração de um contrato de prestação de serviços;
- b. Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utentes e/ou familiares no ato da admissão;
- c. Revogar o contrato de prestação de serviços sempre que o utente viole de forma reiterada os seus deveres;

- d. Fazer cumprir o Regulamento Interno da resposta social de SAD.

ARTIGO 20º

Direitos dos Trabalhadores

Constituem direitos dos trabalhadores:

- a. Serem respeitados pelos utentes e suas famílias;
- b. Exercerem o seu trabalho em condições de higiene e segurança, tidas como necessárias ao desenvolvimento da sua atividade profissional.

ARTIGO 21º

Deveres da Instituição

Constituem deveres do Centro Social Paroquial de São Tomás de Aquino:

- a. Adequar o serviço às necessidades do utente de forma a promover a sua autonomia e qualidade de vida;
- b. Comunicar aos familiares indicados para o efeito situações de doença, acidente ou urgências;
- c. Garantir a qualidade do serviço;
- d. Caso o utente, sem pré-aviso, não se encontre no seu domicílio, cabe à Instituição comunicar a sua ausência à família e às autoridades policiais da área, devendo os familiares tomarem as medidas necessárias para o localizar;
- e. Fomentar as relações interpessoais e a convivência social;
- f. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

ARTIGO 22º

Deveres dos Trabalhadores

São deveres dos trabalhadores:

- a. Respeitar os utentes, como pessoas, garantindo-lhes os seus direitos;
- b. Desenvolver a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional, contribuindo para a realização do trabalho em equipa, para a melhoria da prestação do serviço.
- c. Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- d. Avisar previamente a Instituição quando existir a necessidade de se ausentar ao serviço para não prejudicar o normal funcionamento da Instituição;

- e. Cumprir as funções e os serviços que lhe tenham sido atribuídos;
- f. Caso se verifique o falecimento de um utente na presença exclusiva de um trabalhador este deverá informar imediatamente o familiar responsável e, na falta deste, informar o seu superior hierárquico;
- g. Zelar pela conservação e boa utilização dos equipamentos, utensílios e bens relacionados com o seu trabalho, que lhe tenham sido confiados.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

ARTIGO 23º

Direitos dos Utentes

Constituem direitos do utente de *SAD*:

- a. A ser respeitado na sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
- b. A ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- c. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação dentro do âmbito dos serviços disponibilizados pela resposta social de *SAD*;
- d. Efetuar sugestões e reclamações verbalmente ou por escrito;
- e. A acompanhamento técnico e especializado ou ser encaminhado para os competentes serviços;
- f. A 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;
- g. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue à Instituição ou ao trabalhador responsável pela prestação de cuidados;
- h. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- i. Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- j. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- k. O direito de participar na vida da Instituição.

ARTIGO 24º

Deveres dos Utentes

São deveres do utente de *SAD*:

- a. Cumprir as normas constantes deste Regulamento Interno, das quais foi dado conhecimento no ato de admissão;
- b. Efetuar o pagamento da comparticipação familiar até ao dia 10 de cada mês, de acordo com o contrato estabelecido;
- c. Colaborar com a equipa de *SAD* na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação dos serviços para além do plano estabelecido;
- d. Avisar a Instituição de qualquer alteração ao serviço;
- e. Manter a roupa devidamente identificada, no caso deste serviço ser disponibilizado;
- f. Manter atualizadas as informações e registos relativos à identidade, endereço, ou qualquer outro contacto com familiares mais próximos;
- g. Usar de civismo no tratamento com os funcionários;
- h. Cumprir os horários estabelecidos, assim como utilizar corretamente todos os bens e equipamentos pertencentes ao Centro Social de São Tomás de Aquino
- i. Comunicar por escrito à Instituição quando pretender suspender o serviço temporária ou permanentemente.

ARTIGO 25º

Livro de reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica, quer pelo utente ou seu representante quer por familiar.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 26º

Vigência

O presente Regulamento Interno entra em vigor, no dia seguinte à sua aprovação pela Direção do Centro Social e Paroquial de São Tomás de Aquino.

ARTIGO 27º

Revogação

1. Sempre que normas superiores o exijam ou os interesses dos utentes o justifiquem, o presente Regulamento Interno poderá ser alterado ou revogado.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.

ARTIGO 28º

Direito Subsidiário

As omissões e dúvidas de interpretação do presente Regulamento Interno serão integradas pelo recurso às normas legais aplicáveis, interpretadas e resolvidas pela Direção.

Este Regulamento Interno foi aprovado em Reunião de Direção a 26/10/2015

A Direção