



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

Handwritten signatures and initials in blue ink.

REGULAMENTO INTERNO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

INTRODUÇÃO

A Associação dos Reformados, Pensionistas e Idosos do Concelho de Faro (ARPI) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), cita na Praceta São Tomé e Príncipe, em Faro. Está registada como IPSS na Direção-Geral da Segurança Social sob o n.º 64/86 em 11 de Setembro de 1986.

O objetivo fundamental desta Instituição visa a promoção do desenvolvimento e bem-estar da comunidade envolvente. A sua atividade é, prioritariamente, desenvolvida no âmbito da Segurança Social, através da prestação de serviços nas Respostas Sociais de Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Centro de Convívio.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário da Associação dos Reformados, Pensionistas e Idosos do Concelho de Faro designada por ARPI, com Acordo de Cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, I.P. – Centro Distrital de Faro, em 01/06/1986, desenvolve um conjunto de cuidados individualizados personalizados no domicílio, que tem como finalidade, ir ao encontro das necessidades apresentadas pela população idosa, quando por motivos doença ou outro impedimento não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou atividades da vida diária.

NORMA II Legislação Aplicável



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

A. J.
A. J.

A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário rege-se pelo estipulado no:

- a) Portaria n.º 196 A/2015, de 01 de julho, na sua atual redação – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto de Segurança Social, IP e as IPSS;
- b) Decreto-Lei nº 64/2007 de 14 de março, na sua atual redação (alterado pelos DL nº 99/2011 de 28/09 e 33/2014 de 04/03, na redação atual dada pelo DL nº 126-A/2021 de 31/12. - Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- c) Decreto-Lei nº 119/83 de 25/02 republicado pelo Decreto – Lei nº 172 – A/2014 de 14 de novembro, com as alterações introduzidas pela Lei nº 76/2015 de 28 de julho – -Aprova o Estatuto das IPSS;
- d) 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;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos

A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário visa:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos idosos e familiares;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia dos idosos;
- c) Prestar cuidados de higiene e conforto, alimentação aos idosos que já não têm condições para a realização de tarefas da vida diária;
- d) Proporcionar serviços adequados à situação bio-psico-social dos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Manter o idoso, o máximo de tempo possível, no seu seio familiar e comunitário, evitando ou retardando, o seu internamento em unidades de saúde ou residencial;



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

[Handwritten signature and initials in blue ink]

NORMA IV

Área de Abrangência

As áreas de abrangência da prestação de Serviço de Apoio Domiciliário são a União de Freguesias de Faro e do Montenegro do concelho de Faro.

NORMA V

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes serviços:

1 - Serviços Básicos:

- 1.1 - Alimentação (refeição principal)
- 1.2 - Higiene Pessoal
- 1.3 - Higiene Habitacional
- 1.4 - Tratamento de Roupas
- 1.5 - Serviço de Animação/ Socialização
- 1.6 - Apoio Social/ informativo

2 - Serviços Complementares:

- 2.1 - Higiene pessoal adicional
- 2.2 - Cedência de produtos de apoio.
- 2.3 - Apoio na alimentação
- 2.4 - Pequenas reparações/ alterações no domicílio
- 2.7 - Assistência Medicamentosa

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA VI

Condições de Admissão – Destinatários

São condições de admissão neste estabelecimento/serviço:



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

1. Pessoas idosas de ambos os sexos que residam no concelho de Faro, freguesias de Faro e Montenegro. No entanto, com carácter excepcional, podem ser admitidos outros candidatos que não sejam idosos, desde que a sua situação familiar, socioeconómica, de saúde ou de isolamento justifique o apoio deste serviço;
2. Não podem ser admitidas no Serviço de Apoio Domiciliário, as pessoas que, necessitando de cuidados durante 24 horas, não tenham quem os assegure nos períodos em que o pessoal do SAD não esteja presente.
3. No caso dos candidatos á admissão que sofram de doença mental, física ou outras, e que não estejam devidamente compensados/tratados deverão os mesmos precaver/manter o tratamento respetivo, em articulação com os profissionais de saúde, de forma a que não coloquem em perigo o normal funcionamento da resposta social e inviabilizem a prestação deste serviço.
4. Apresentar necessidades que se enquadrem na capacidade de resposta dos serviços;
5. A existência de um domicílio dotado de infraestruturas e de condições mínimas de habitabilidade.

NORMA VII

Candidatura

1 - Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos:

- 1.1- Cartão do Cidadão ou Bilhete de Identidade do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.2 - Cartão de Contribuinte do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.3 - Cartão de Beneficiário da Segurança Social do cliente e do representante legal, quando necessário;
- 1.4 - Cartão de Utente dos Serviços de saúde ou de subsistemas a que o cliente pertença;
- 1.5 - Comprovativo dos rendimentos do cliente e do agregado familiar;



A. J. J.

- 1.6- Comprovativo de despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
- 1.7- Comprovativo de despesas médias mensais com transportes públicos;
- 1.8 - Comprovativo de despesas relativas a renda de casa ou de aquisição de casa própria;
- 1.9 - Declaração assinada pelo cliente em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente;
- 1.10 - Declarações médicas que façam referências às prescrições medicamentosas, restrições alimentares e cuidados com as patologias que possam estar diagnosticadas;
- 2 - O período de inscrição decorre durante a semana nos dias úteis.
- 2.1- O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: Das 10H30 às 17H00.
- 2.2- 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 VIII

Critérios de Admissão

1. São critérios de prioridade na seleção dos clientes e respetiva pontuação:

Critérios	Descrição	Pontuação
Fracos recursos económicos	Até 50% da RMMG	40
	De 51% a 70% da RMMG	35
	De 71% a 100% da RMMG	30
	De 101% a 150% da RMMG	25
	A partir de 151% da RMMG	20
Situação de isolamento social	Vive sozinho/ é visitado menos de 1 vez por semana	30
	Vive sozinho/ é visitado de 1 a 4 vezes por semana	25
	Vive sozinho/ é visitado diariamente	20
	Vive com cônjuge ou outro familiar com impossibilidade de apoio nos cuidados	15
	Vive em agregado com possibilidade de apoio nos cuidados	10



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

[Handwritten signature]

Data da inscrição	Mais de 181 dias	10
	Entre 91 e 180 dias	8
	Entre 30 a 90 dias	6
	Menos de 30 dias	2
Ser associado da Instituição	Há mais de 10 anos	10
	Entre 5 e 10 anos	8
	Há menos de 5 anos	6
	Não é sócio da Instituição	2
Ser cliente de outra resposta social da Instituição		10

NORMA IX Admissão

- 1 - Recebida a Ficha de Inscrição, a mesma é analisada pela Diretora Técnica deste estabelecimento/serviço, a quem compete elaborar a proposta de admissão após a entrevista e a visita domiciliária e quando tal se justificar, a submeter à decisão da Direção da Instituição.
- 2 - É competente para decidir a Diretora Técnica.
- 3 - Da decisão será dado conhecimento ao cliente o mais atempadamente possível.

NORMA X Acolhimento dos Novos Utentes

- 1 - Quando se tratar de novo cliente a integrar os serviços da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, o cliente e sua família poderão conhecer as instalações do Equipamento Social, prestador dos serviços bem como, conhecer as funcionárias que irão desempenhar as funções dos serviços solicitados.
- 2- O cliente e a sua família serão informados dos procedimentos administrativos que serão executados face ao acompanhamento ao idoso, nomeadamente, a ficha de ocorrências que permanece no domicílio, a composição do processo individual e o plano de desenvolvimento que lhe será elaborado em função das suas necessidades e da avaliação diagnóstica efetuada.



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

3- A admissão tem sempre carácter experimental por um período de trinta dias, como forma de testar a capacidade do idoso de se adaptar ao serviço que lhe é prestado, findo o qual passará a definitivo se até ao final do prazo nenhuma das partes comunicar à outra.

NORMA XI

Processo Individual do Cliente

1. A Diretora Técnica deve constituir um processo individual, onde conste:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
- d) Identificação e contacto do médico assistente;
- e) Caracterização da situação social;
- f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
- g) Programação dos cuidados e serviços;
- h) Registo de períodos de ausência bem como de ocorrência de situações anómalas;
- i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar de contrato da prestação de serviços.

2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações da Instituição.

NORMA XII

Lista de Espera

1. Os clientes que satisfaçam as condições de admissão, mas para os quais não exista vaga, ficam, automaticamente, inscritos na lista de espera do estabelecimento. Esta inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização.

2. A prioridade de cada situação será encontrada pela congregação dos vários itens, em caso de empate, terá prioridade de admissão o idoso que detenha a inscrição válida mais antiga. Ainda assim, a admissão será prioritária sempre que seja avaliada



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

a situação e se conclua estar em risco de acelerar ou degradar o processo de envelhecimento.

3. São critérios de exclusão desta lista de espera: a) Morte do Candidato; b) Desistência do Candidato; c) Em situação de existência de vaga, o utente e/ou familiar não aceitar ingressar na resposta social.

CAPÍTULO III REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XIII Horários de Funcionamento

O Serviço de Apoio Domiciliário funciona em regime diurno:

- a) Em dias uteis de Segunda a Sexta-feira: poderá funcionar entre as 8h00 e as 20h00.
- b) O horário funcionará entre o horário mencionado na alínea a) de acordo das necessidades dos clientes que será exposto em local visível na instituição.
- c) Excecionalmente poderá funcionar em fins de semana e dias feriados de acordo com as necessidades verificadas.
- d) O horário de funcionamento poderá sofrer alterações de acordo com as necessidades dos clientes e dos serviços.

NORMA XIV Pagamento da Comparticipação Familiar

1 - O pagamento da comparticipação familiar deverá ser efetuado até ao dia 08 de cada mês, na secretaria da Instituição ou por transferência bancária.

- a) Quando o utente for admitido até ao dia 15 inclusive é devido o pagamento da mensalidade completa;
- b) Quando o utente for admitido a partir do dia 16 inclusive o pagamento será de 50% da mensalidade na 1ª semana, a partir de 2ª semana será o pagamento proporcional aos dias que frequentou até ao final do mês;



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

- c) Quando o utente deixar o serviço até ao dia 15 inclusive é devido o pagamento de metade da mensalidade, quando é cumprido o aviso prévio;
- d) Quando o utente deixar o serviço a partir do dia 16 inclusive é devido o pagamento da mensalidade completa, quando é cumprido o aviso prévio;
- e) Quando o utente deixar o serviço até ao dia 15 inclusive e não cumprir o aviso prévio é devido o pagamento da mensalidade completa,
- f) Quando o utente deixar o serviço a partir do dia 16 inclusive e não cumprir o aviso prévio é devido o pagamento da mensalidade completa desse mês e 25% da mensalidade do mês seguinte.
- g) O Aviso Prévio encontra-se referido na Cláusula 7ª do Contrato de Prestação de Serviços.

2 - A falta de pagamento no prazo estabelecido no nº 1 anterior, poderá levar à suspensão ou cessação do serviço prestado.

3 – Se a comparticipação mensal não for paga no prazo estabelecido no nº 1, nem nos 15 dias posteriores, será aquele serviço suspenso, cessando definitivamente após 45 dias por falta de pagamento do serviço prestado.

4- No caso de suspensão ou cessação definitiva do serviço prestado, o familiar responsável pelo utente assumirá, na falta deste, o pagamento daquela resposta social, devendo num prazo de 10 dias após notificação da Instituição, efetuar o pagamento dos valores em dívida.

5 - Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, o Cliente ou o Representante Legal pode solicitar por escrito à Direção a revisão da mensalidade mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da mensalidade seja alterado só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

NORMA XV

Tabela de Comparticipações

1 - A tabela de comparticipações familiares será calculada de acordo com o disposto na Portaria n.º 196–A/2015 de 1 de julho, na redação dada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho e apresenta-se da seguinte maneira:



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

N.º	Serviços	Percentagem
6 Serviços	Alimentação	25%
	Higiene Pessoal	15%
	Higiene Pessoal adicional	12%
	Tratamento de Roupa	09%
	Higiene Habitacional	06%
	Atividade de Animação /Socialização	08%
Total		75%

2 - É condição de aceitação da candidatura à resposta social de SAD, a contratação obrigatória de pelo menos 2 serviços.

3 - De acordo com o disposto na Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de julho, na redação dada pela Portaria nº 218-D/2019 de 15 de julho 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

4 - No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito:

- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
- O valor da renda de casa ou de prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
- Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
- As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.



- As despesas referentes a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI.

5 - Prova dos rendimentos e das despesas fixas;

- 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, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, podem as instituições convencionar um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.
- A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 7.1, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

6 - Montante máximo da comparticipação familiar;

- A comparticipação familiar máxima, calculada nos termos das presentes normas, não pode exceder o custo médio real do utente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultar das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.
- Considera-se custo médio real do utente aquele que 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 utentes que frequentaram a resposta social nesse ano.
- Tratando-se de respostas sociais a iniciar a atividade, os fatores a considerar para determinação do custo médio real do utente são as despesas orçamentadas e o número de utentes previstos para o ano correspondente.

7 - Redução da comparticipação familiar;



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

- Haverá lugar a uma redução de 25% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente justificado, exceda quinze dias não interpolados.
- Haverá lugar a uma redução de 50% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente justificado, contemple um mês completo.
- Haverá lugar a uma redução de 20% na comparticipação familiar mensal, sempre que se verifique a frequência de mais de um elemento do mesmo agregado familiar na resposta social, sendo a redução efetuada a partir do 2º elemento inclusive.
- Haverá lugar a uma redução da comparticipação familiar sempre que, através de uma análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade.
- Haverá lugar a uma redução no valor da comparticipação familiar, no mínimo de 10% e no máximo de 45%, quando o utente for um membro com o cargo de Direção ou o seu conjugue/união de facto, conforme o calculo final do rendimento per capita do agregado familiar, a deliberar em reunião de Direção.

08 - Revisão da comparticipação familiar;

- As comparticipações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no primeiro trimestre de cada ano civil.
- Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, podem as instituições proceder à revisão da respetiva comparticipação.
 - a) Do trabalho dependente;
 - b) Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c) De Pensões;
 - 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;
 - g) De capitais;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

[Handwritten signature and initials in blue ink]

- Para os rendimentos empresariais e profissionais no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos do Código do IRS ao valor das vendas de mercadorias e de produtos e de serviços prestados.
- Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) no ponto 4.1, as pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma, ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.
- Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos 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 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 destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente 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 de dezembro do ano relevante.
- O disposto no ponto anterior 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 (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.
- Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.
- Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

- Para apuramento do montante do rendimento do agregado familiar consideram-se os rendimentos anuais ou anualizados.

09 - A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos.

10 - A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da percentagem de 75% sobre o rendimento “per capita” do agregado familiar.

11 - A comparticipação familiar para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário corresponde à prestação dos 4 serviços indispensáveis à satisfação das necessidades básicas, designadamente alimentação (refeição principal), higiene pessoal, habitacional e tratamento de roupas.

12 - A não prestação de algum ou alguns dos serviços referidos no número anterior, implica uma redução da comparticipação familiar.

13 - A prestação de outros serviços para além dos referidos no n.º 13, poderá implicar um acréscimo da comparticipação familiar, podendo esta atingir até 75 % do rendimento “per capita” do agregado familiar.

14 - A comparticipação máxima familiar é o valor do custo médio real do utente que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento do serviço ou equipamento, atualizado de acordo com o índice de inflação e ainda em função do número de clientes que frequentam o serviço no mesmo ano.

15 - A prova de rendimentos declarados será feita mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis, designadamente, de natureza fiscal.



NORMA XVI

Comparticipação financeira de Utentes Não Abrangidos pelo Acordo de Cooperação

A participação familiar, nas vagas não cobertas em acordo de cooperação, é de livre fixação, com um limite máximo igual ao valor do custo médio real do utente verificado para o respetivo equipamento ou serviço, podendo, se assim decidido pela Direção, aplicar-se as mesmas regras dos utentes abrangidos por acordo de cooperação (celebrado com a Segurança Social).

NORMA XVII

Regras gerais

- 1 - No caso de haver lista de espera, a admissão ficará sujeita a seleção conforme os critérios estabelecidos nas Normas VI e VIII.
- 2 - O domicílio do cliente é inviolável e como tal deve ser considerado. Cada Ajudante de Ação Direta deve atuar com o máximo respeito pelos usos e costumes do cliente, não fazendo alterações nem eliminando bens e objetos sem prévia autorização;
- 3 - Nos casos em que ao serviço tenha sido confiada a chave do domicílio do cliente, deverá ser elaborado uma declaração de responsabilidade pela mesma.

NORMA XVIII

Serviços Prestados

- 1 - A alimentação compreende refeição principal (normal ou dieta) e é servida no domicílio do cliente, em recipiente apropriado, hermético e higienizado; devendo as respetivas dietas serem prescritas pelo médico.
- 2 - O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto, preferencialmente no período da manhã, podendo no entanto este serviço ser prestado no período da tarde.
- 3 - O serviço de higiene habitacional refere-se à área circundante do cliente, nomeadamente, quarto, instalação sanitária, cozinha e sala.



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO



4- O serviço de tratamento de roupas refere-se às peças de roupas do cliente bem como, as roupas de cama e banho do cliente.

NOTA: A Instituição reserva-se o direito de não tratar roupa degradada ou com grave deficit de higiene.

5 – O serviço de animação e socialização que compreende várias atividades designadamente animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.

NORMA XIX

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar e voluntários), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

NORMA XX

Direção Técnica

1- A Direção Técnica deste estabelecimento/estrutura prestadora de serviços compete a um técnico com formação superior, nos termos do art.º 8º da Portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.

2 - Compete à Diretora Técnica dirigir o funcionamento da resposta social, assumindo a responsabilidade pela sua organização e funcionamento, coordenação e supervisão dos profissionais, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da resposta social, tendo em conta a melhoria da prestação de cuidados e serviços.

3 - São funções da Diretora Técnica:

a) Dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela programação, execução e avaliação das atividades;



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

- b) Estudar os processos de admissão, garantir o estudo da situação do utente e proceder à elaboração, avaliação e execução do respetivo processo individual e contrato de prestações de serviços;
- c) Garantir ao utente o respeito pela sua individualidade e privacidade, pelos seus usos e costumes, assim como a prestação de todos os cuidados adequados à satisfação das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
- d) Manter atualizada toda a informação obrigatória respeitante à resposta social em local visível;
- e) Elaborar escalas de serviço semanais do pessoal afetos ao serviço, coordenar e supervisionar;
- f) Sensibilizar as funcionárias face à problemática das pessoas a atender e promover a sua formação;
- g) Manter atualizados os registos de presenças e dos serviços prestados aos utentes;
- h) Participar em reuniões de Direção, sempre que as ações assim o justifiquem e a Direção o entenda;
- i) Sempre que se justifique efetuar tarefas solicitadas pela Direção inerentes aos Serviços;
- j) Apresentar à Direção Relatório mensal da resposta social;
- l) Promover a articulação e colaborar com as entidades sociais ou outras, no desenvolvimento de iniciativas de apoio à dinamização comunitária.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

NORMA XXI Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

- 1 - Usufruir das ajudas adequadas à sua utilização, de acordo com o Plano de Cuidados estabelecido entre o cliente e/ou representante/família e a Instituição.
- 2 - Exigir respeito pela sua maneira de ser estar;
- 3 - Exigir qualidade, eficiência, eficácia nos cuidados prestados;



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

NORMA XXII

Deveres dos Clientes

São deveres dos clientes:

- 1 - Colaborar com a equipa do SAD na medida dos seus interesses e possibilidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido.
- 2 - Satisfazer os custos da prestação, de acordo com o contrato previamente estabelecido, e cumprir ainda com todas as disposições estatutárias, regulamentares e legais.
- 3 - Satisfazer os custos de seguros pessoais ou específicos /clientes.

NORMA XXIII

Direitos da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São direitos da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1- A Lealdade e respeito por parte dos utentes e pessoas próximas;
- 2- Exigir o cumprimento do regulamento;
- 3- Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados.

NORMA XXIV

Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço

São deveres da entidade gestora do estabelecimento/serviço:

- 1 - Garantir a qualidade dos serviços prestados;
- 2 - Garantir a prestação dos serviços adequados à satisfação das necessidades dos utentes;
- 3 - Garantir aos utentes a sua individualidade e privacidade;



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

- 4 - Garantir o sigilo dos dados contidos nos processos individuais dos utentes respeitando a integridade e a privacidade dos mesmos nos termos do Regulamento da União Europeia n. 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, o qual vem estabelecer regras de proteção das pessoas singulares no que diz respeito à proteção dos dados pessoais e documentos;
- 5 - Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos utentes.

NORMA XXV

Guarda de Bens Pessoais

- 1 - A Instituição pode assegurar a guarda das chaves do domicílio do Cliente, desde que as mesmas sejam entregues devidamente identificadas.
- 2 - Em caso de cessação de prestação de serviços da Resposta Social SAD, o cliente ou familiar, devidamente identificado, deverá proceder à retoma da respetiva chave assim como de outros bens à guarda da Instituição no prazo máximo de 30 dias, podendo a Instituição, a partir dessa data, proceder à sua destruição.
- 3 - O SAD não se responsabiliza por quaisquer objetos ou pertences pessoais dos utentes, salvo se expressamente colocados à sua guarda. Sempre que estes sejam confiados, pelo utente ou familiar, à guarda da instituição, devem constar em registo próprio de cada utente.

NORMA XXVI

Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

- 1 - Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do cliente ou férias/acompanhamento de familiares. Em caso de internamento o prazo máximo para interrupção do serviço é de 3 meses. Em situações de férias e/ou acompanhamento de familiares o serviço não pode ser interrompido por um período superior a 1 mês.



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

A. A.
R.

2 - Caso a interrupção seja previsível, o utente e/ou familiar ou representante legal deverão comunicar à Diretora Técnica com, pelos menos, 8 dias de antecedência.

NORMA XXVII

Contrato

Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a entidade gestora do estabelecimento/serviço deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.

NORMA XXVIII

Cessação ou Suspensão da Prestação de Serviços por Facto Não Imputável ao Prestador

A prestação do serviço da resposta social de Apoio Domiciliário cessa por:

- 1 - Por denúncia da Instituição, por falta de pagamento por mais de 45 dias seguidos ou havendo interrupção da prestação do serviço devido a férias, internamento hospitalar ou acompanhamento familiar por um período não superior ao estipulado na Norma XXVI.
- 2 - Por morte do utente, havendo lugar a uma redução de 45% no caso da mesma ocorrer na 1ª quinzena do mês.
- 3 - No caso de o utente apresentar problemas de saúde, físicos, mentais ou outros aos quais a instituição não tenha condições técnicas e humanas para garantir uma resposta social adequada;
- 4 - Por decisão unilateral da ARPI, caso o Cliente ou o Representante Legal ou Familiar não cumpram as obrigações assumidas nos termos do contrato, adenda ou Regulamento Interno, devendo para o efeito avisar, com 15 dias de antecedência a decisão que pretende tomar.
- 4 - A ARPI ainda reserva o direito de unilateralmente rescindir o contrato nos termos do número anterior, caso se verifique a inadequação dos serviços.



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO

6 - No caso de ser o utente fazer cessar a prestação de serviços deverá avisar a Instituição com uma antecedência mínima de 15 dias, sob pena de ser responsável pelo pagamento previsto na norma XIV.

7 - O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso temporariamente, havendo lugar ao pagamento de 50% da mensalidade para manter a vaga, não devendo exceder o período de 3 meses.

NORMA XXIX

Conduta Profissional

1 - No desenvolvimento das suas atividades, funções e competências, os órgãos sociais, trabalhadores, colaboradores, utentes e sócios da ARPI devem atuar tendo em vista a prossecução dos interesses da Instituição, no respeito pelos princípios da não discriminação e do combate ao assédio no trabalho, não podendo por isso adotar comportamentos discriminatórios em relação aos demais trabalhadores, colaboradores ou terceiros, sejam ou não destinatários dos serviços ou atividades prestadas pela ARPI, com base na raça, sexo, idade, incapacidade física, orientação sexual, opiniões políticas, religião ou crença.

2 - A todos os utentes, trabalhadores, sócios, colaboradores e órgãos sociais da A.R.P.I é aplicado o Código da Boa Conduta em vigor.

NORMA XXX

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este estabelecimento/serviço possui livro de Reclamações eletrónico, que poderá ser solicitado junto desta Instituição sempre que desejado, bem como livro de Reclamações Eletrónico.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI



ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS, PENSIONISTAS E IDOSOS DO CONCELHO DE FARO



Alterações ao Regulamento

1 - Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos estabelecimentos ou das estruturas prestadoras de serviços deverão informar e

contratualizar com os clientes 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, sem prejuízo do direito à resolução do contrato a que a estes assiste.

2 - Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXII

Integração de Lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela direção da ARPI de Faro, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXIII

Disposições Complementares

Este Regulamento Interno substitui o aprovado anteriormente.

NORMA XXXIV

Entrada em Vigor

O presente regulamento foi aprovado em reunião de Direção em 12/03/2024.

O presente regulamento entra em vigor 27/05/2024.



**ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS,
PENSIONISTAS E IDOSOS DO
CONCELHO DE FARO**

A DIREÇÃO,

Presidente - André Mendes Infante

(André Mendes Infante)

A Vice-Presidente - Cristina Costa Cavaco Fernandes

(Cristina Costa Cavaco Fernandes)

Tesoureiro - José da Silva Silvério

(José da Silva Silvério)

ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS,
PENSIONISTAS E IDOSOS DO
CONCELHO DE FARO - A.R.P.I.
Praceta S. Tomé e Príncipe
8000-190 FARO
Tel. e Fax: 289 806 142
E-mail: arpi.faro@esapo.pt
N.º F.P.C. N.º 501 649 042
8000-190 FARO



**ASSOCIAÇÃO DOS REFORMADOS,
PENSIONISTAS E IDOSOS DO
CONCELHO DE FARO**

[Handwritten signature]

..... (recortar pelo picotado e arquivar no processo do utente) O
utente/ responsável do utente
do Centro de Dia declara que tomou conhecimento das informações descritas no Regulamento Interno de Funcionamento da Resposta Social, não tendo qualquer dúvida em cumprir ou fazer cumprir todas as normas atrás referidas.

....., ... de de 20.....

(Assinatura do utente/ responsável)

ARPI Geral

De: ISS-Faro-NRS <ISS-Faro-NRS@seg-social.pt>
Para: ARPI Geral
Enviado: 15 de abril de 2024 12:18
Assunto: Lida:REGULAMENTOS INTERNOS ARPI-SEDE

A sua mensagem

Para: ISS-Faro-NRS
Assunto: REGULAMENTOS INTERNOS ARPI-SEDE
Enviado: 12 de abril de 2024 18:03:55 (UTC+00:00) Dublin, Edimburgo, Lisboa, Londres
foi lida em 15 de abril de 2024 12:18:03 (UTC+00:00) Dublin, Edimburgo, Lisboa, Londres.

