

## **REGULAMENTO INTERNO**

### **Serviço de Apoio Domiciliário**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- Promover o respeito pelos direitos dos/as clientes e demais interessados;
- Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento/estrutura prestadora de serviços;
- Promover a participação ativa dos/as clientes ou seus representantes legais.

## INDÍCE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS.....	3
Artigo 1º DEFINIÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO.....	3
Artigo 2º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL .....	3
Artigo 3º REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD .....	3
Artigo 4º LOCALIZAÇÃO E ÁREA GEOGRÁFICA DE INTERVENÇÃO .....	4
Artigo 5º MISSÃO E OBJETIVOS DO SAD .....	4
Artigo 6º POPULAÇÃO-ALVO .....	5
CAPÍTULO II ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO .....	5
Artigo 7º SERVIÇOS A PRESTAR .....	5
Artigo 8º ARTICULAÇÃO INTERSERVIÇOS.....	6
Artigo 9º HORÁRIO .....	6
Artigo 10º PROCESSO DE CANDIDATURA.....	6
Artigo 11º BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES.....	7
Artigo 12º CONDIÇÕES DE ADMISSÃO .....	7
Artigo 13º CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO .....	8
Artigo 14º ADMISSÃO.....	8
Artigo 15º RECURSOS HUMANOS .....	9
Artigo 16º CHAVE DO DOMICÍLIO .....	9
Artigo 17º CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	10
Artigo 18º COMUNICAÇÕES .....	10
Artigo 19º FAMILIARES/RESPONSÁVEIS .....	11
CAPÍTULO III COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA.....	11
Artigo 20º COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA PELOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	11
Artigo 21º COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO.....	12
Artigo 22º CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	14
CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES .....	14
Artigo 23º DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES.....	14
Artigo 24º DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	15
CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS.....	16
Artigo 25º LIVRO DE RECLAMAÇÕES.....	16
Artigo 26º INTERPRETAÇÃO E APLICAÇÃO DO REGULAMENTO .....	16
Artigo 27º APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR .....	17

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

### Artigo 1º DEFINIÇÃO E ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O presente Regulamento aplica-se ao Serviço de Apoio Domiciliário, doravante designado por SAD ou Resposta Social, da Leões de Portugal - Associação de Solidariedade Sportinguista, IPSS, adiante designada por Leões de Portugal ou Instituição.
2. O SAD da Leões de Portugal, IPSS é uma resposta social de prestação de cuidados e serviços no domicílio a pessoas e/ou famílias em situação de dependência física e/ou psíquica, que precisem de apoio para o suprimento das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, assim como em quaisquer outras necessidades/atividades que queiram contratar.

### Artigo 2º LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O SAD é norteado pelos princípios gerais da Leões de Portugal, pelo estipulado nas disposições legais e técnicas enquadradoras da Instituição e da Resposta Social e pelo disposto no presente regulamento, assim como, quando celebrado e em vigor, por Acordo de Cooperação com o Instituto de Segurança Social (ISS).
2. A pedido do/a cliente ou representante legal, é disponibilizada pela Instituição a identificação da legislação, circulares de orientação técnica e instrumentos regularmente aplicáveis, de âmbito geral da cooperação (quando exista acordo com o ISS), e específico respeitante à resposta.

### Artigo 3º REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS - RGPD

1. Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação legalmente exigida pelo Ministério da Solidariedade e Segurança Social, estando esta legislação disponível para consulta na sede da Instituição.
2. O seu tratamento e retenção é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à instituição, sendo fornecido a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.
3. Os dados são tratados sob orientação do/a Diretor/a Técnico/a e pelos profissionais que tratam apenas dos dados relativos ao grupo de clientes que acompanham, estando obrigados ao dever de confidencialidade relativamente aos mesmos.
4. O Regulamento Geral da Proteção de Dados encontra-se disponível para consulta na sede da Instituição.

**Artigo 4º**

**LOCALIZAÇÃO E ÁREA GEOGRÁFICA DE INTERVENÇÃO**

1. Este serviço está sediado nas instalações da Instituição, no Estádio José Alvalade, Rua Prof. Fernando da Fonseca, 1600-616 Lisboa, freguesia do Lumiar, e é realizado no domicílio dos/as clientes.
2. A área geográfica de intervenção é a freguesia do Lumiar e outras freguesias do município de Lisboa limítrofes, desde que seja viável prestar o serviço.

**Artigo 5º**

**MISSÃO E OBJETIVOS DO SAD**

1. O SAD é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços individualizados e personalizados no domicílio dos/as clientes quando, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos, não possam assegurar temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária.
2. O cumprimento desta missão obedece a uma estratégia de respeito pelos imperativos legais em vigor e pelos direitos do/a cliente e enquanto ser biopsicossocial e espiritual dotado de dignidade e direitos, cuja relação assenta num compromisso com a qualidade e os mais elevados padrões éticos.
3. Constituem princípios gerais que presidem à filosofia de trabalho e gestão do SAD Leões de Portugal, os princípios da dignidade humana, da família, da corresponsabilidade, da entreajuda e participação, da universalidade e igualdade, da solidariedade e economia social, da equidade social, da diferenciação positiva, da inserção social, da conservação dos direitos adquiridos, da tolerância e da informação.
4. O SAD, nas suas atividades, e de acordo com o estatuído legalmente, visa alcançar os seguintes objetivos:
  - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida dos/as clientes e famílias;
  - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - c) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia dos/as clientes;
  - d) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
  - e) Contribuir para a permanência dos/as clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
  - f) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos/as clientes, sendo estes objetos de contratação;
  - g) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
  - h) Reforçar as competências e capacidades das famílias e outros cuidadores;
  - i) Acautelar crises e a deterioração grave da situação pessoal e familiar;

- j) Proporcionar apoio personalizado aos/às clientes e/ou suas famílias no seu domicílio, de forma a criar condições facilitadoras de desenvolvimento global, assegurando-lhe cuidados de ordem física e apoio social, estabilidade emocional e vivência social;
  - k) Contribuir para a promoção de atividades de sensibilização à comunidade envolvente que tenham por objetivo facilitar a integração do/a cliente;
  - l) Prevenir a institucionalização desnecessária, decorrentes de situações de dependência;
  - m) Prestar apoio psicossocial a clientes e familiares, de modo a contribuir para o seu equilíbrio, bem-estar e melhoria da qualidade de vida.
5. O SAD, nas suas atuações, tem como princípios norteadores:
- a) Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
  - b) Interdisciplinaridade;
  - c) Avaliação das necessidades do/a cliente,
  - d) Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
  - e) Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
  - f) Participação e corresponsabilização do/a cliente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.

**Artigo 6º**  
**POPULAÇÃO-ALVO**

Dentro dos princípios atrás definidos, o SAD desta Instituição servirá qualquer membro da comunidade, desde que consiga prestar os serviços condignamente e com a devida qualidade.

**CAPÍTULO II**  
**ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO**

**Artigo 7º**  
**SERVIÇOS A PRESTAR**

1. Para concretizar os objetivos suprarreferidos, o SAD assegurará:
  - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
  - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados solicitados;
  - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
  - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do cliente;
  - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade.
2. O SAD poderá, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:

- a) Administração de medicação, quando prescrita pelo médico;
- b) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- c) Apoio psicossocial;
- d) Transporte;
- e) Cuidados de imagem;
- f) Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g) Cuidados de Saúde: assistência médica/de enfermagem; monitorização de sinais vitais; Fisioterapia; Psicologia: consultas e/ou treino cognitivo especializado;
- h) Teleassistência: sistema de alerta telefónico 24h/dia, com assistência imediata em situações de emergência ou insegurança;
- i) Outros que sejam solicitados pelo/a cliente e/ou família ou identificados pela avaliação diagnóstica da Instituição como necessidades reais do/a cliente (com a concordância dos primeiros).

#### **Artigo 8º**

#### **ARTICULAÇÃO INTERSERVIÇOS**

O SAD funciona em articulação com os serviços locais/distritais referidos no número anterior e quaisquer outros que possam constituir-se como uma mais-valia para uma prestação de apoio domiciliário que garanta ao/à cliente uma intervenção sistémica, completa e de qualidade.

#### **Artigo 9º**

#### **HORÁRIO**

1. O SAD Leões de Portugal funciona nos dias úteis, no período compreendido entre as 7 e as 19 horas.
2. Poderão ser prestados serviços fora daquele horário, incluindo ao fim de semana, sempre que a Instituição possa garanti-lo com a devida qualidade, quer no que respeita aos recursos humanos, quer aos recursos materiais.
3. Quando não possa ser prestado serviço de alimentação no próprio dia aos fins de semana e feriados, as refeições poderão ser entregues na véspera do fim de semana/feriado, se for do interesse do/a cliente, ficando à sua responsabilidade o correto e seguro armazenamento das refeições.

#### **Artigo 10º**

#### **PROCESSO DE CANDIDATURA**

1. A organização do processo de candidatura destina-se a informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição e Resposta Social, assim como, a estudar a situação sociofamiliar do candidato, quando se trate de vaga participada pela Segurança Social.

2. O/A candidato/a a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante deverá dirigir-se ao/à Diretor/a Técnico/a da Resposta Social, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado o processo de candidatura.
  - 2.1. Deverá, nesse momento, em cumprimento Regulamento Geral de Proteção de Dados, entregar prova dos seguintes documentos, consoante a sua situação:
    - a) Cartão do Cidadão ou, não possuindo, Bilhete de Identidade, Cartão de Contribuinte, Cartão de Beneficiário da Segurança Social e Cartão de Cliente (SNS);
    - b) Relatório do médico de família, com o quadro clínico / de saúde do/a cliente.
  - 2.2. Se se tratar de vaga comparticipada pela Segurança Social, acrescem os seguintes documentos:
    - a) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
    - b) Declaração anual de pensões, ou na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
    - c) Comprovativo dos rendimentos prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
    - d) Cadernetas prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
    - e) Declaração dos rendimentos de capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais.
  - 2.3. 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 documentos e respetivos dados em falta.
3. As inscrições serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, sempre que haja atualização dos seus rendimentos, caso contrário a inscrição será anulada.

#### **Artigo 11º**

### **BASE DE DADOS DE INSCRIÇÕES**

As inscrições de potenciais clientes para futura admissão serão registadas numa base de dados.

#### **Artigo 12º**

### **CONDIÇÕES DE ADMISSÃO**

1. Para que seja concretizada a admissão, têm de estar contempladas as seguintes condições:

- a) A prestação de serviços destina-se a pessoa e/ou família em situação de dependência física e/ou psíquica, que necessita de apoio para assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária;
  - b) A admissão é da vontade o/a cliente e/ou sua família;
  - c) A Instituição tem capacidade para prestar o/s serviço/s solicitado/s;
  - d) O/A cliente não tem perturbações na área da saúde mental que impeçam, dificultem ou perturbem a prestação do/s serviço/s.
2. O número de clientes a apoiar depende do número de vagas e recursos existentes.
  3. A decisão de admissão dos/as clientes é da competência da Direção Técnica, mediante análise dos pedidos de admissão, das condições para prestar o serviço e de relatório de visita domiciliária, quando necessária.

**Artigo 13º**  
**CRITÉRIOS DE SELEÇÃO E PRIORIZAÇÃO**

1. A admissão será feita de acordo com os seguintes critérios:
  - a) Isolamento, ausência de apoio familiar e/ou situação social desfavorável;
  - b) Frequência da resposta social Centro de Dia;
  - c) Elementos do agregado familiar já inseridos no SAD;
  - d) Associado/a da Instituição (se a vaga a preencher não estiver abrangida por Acordo de Cooperação com a Segurança Social);
  - e) Residência na área geográfica da sede;
  - f) Situação de saúde / grau de dependência, incapacitante em várias atividades da vida diária;
  - g) Encaminhamento por entidades parceiras ou da rede social.
2. A ordem ou número de inscrição não constitui critério na admissão do/a cliente.
3. Na aplicação destes critérios deve atender-se que o SAD procurará dar resposta prioritária a pessoas e grupos socialmente mais desfavorecidos, de acordo com os critérios definidos nos respetivos estatutos e regulamentos, conjugadamente garantindo a sustentabilidade da resposta social.

**Artigo 14º**  
**ADMISSÃO**

1. A admissão passará obrigatoriamente por uma entrevista ao/à candidato/a, feita pelo Diretor/a Técnico/a, destinada a informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno,

- Normas, Princípios e Valores da Instituição e a ser assinado o contrato de prestação de serviços.
2. A decisão de admissão e a definição do valor a pagar ou a atribuição da respetiva participação mensal, quando aplicável, são da responsabilidade da Direção Técnica, exceto em situações atípicas, que impliquem decisões sobre assuntos ainda não definidos e em que seja necessária a validação da Direção da Instituição.
  3. No ato de admissão, os serviços devem:
    - a) Prestar ao/à cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante todos os esclarecimentos necessários à boa integração do/a cliente, seus direitos, deveres e normas internas;
    - b) Informar o/a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do valor a pagar à Instituição;
    - c) Acordar um plano de integração e de desenvolvimento individual com o/a próprio/a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, tendo em conta as suas necessidades específicas de forma a garantir uma adaptação de sucesso;
    - d) Informar o/a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante do Regulamento Interno;
    - e) Informar o/a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante da forma de pagamento e do funcionamento de todos os serviços.
  4. A falta de veracidade nas informações prestadas pelo/a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante poderá originar a não admissão do/a cliente ou a respetiva denúncia do contrato de prestação de serviços celebrado com a Instituição.

#### **Artigo 15º** **RECURSOS HUMANOS**

1. Os/As trabalhadores/as afetos/as ao SAD são admitidos tendo em conta as características, dinâmica e capacidades da Resposta Social e dos/as clientes.
2. Estarão afetos, obrigatoriamente, ao SAD Leões de Portugal os recursos humanos necessários ao bom funcionamento do serviço.
3. A listagem de recursos humanos afetos ao SAD estará sempre afixada em local visível na sede da Resposta Social, contendo a indicação do número de recursos humanos, conteúdo funcional, horário e percentagem de afetação à respetiva resposta.

#### **Artigo 16º** **CHAVE DO DOMICÍLIO**

1. Deverá constar no Processo Individual de Cliente:
  - a) Termo de Responsabilidade (Usufruto da Chave);

- b) Termo de Entrega/devolução da Chave;
  - c) O nome dos colaboradores responsáveis pelo acesso e gestão do/a Cliente;
  - d) Um registo de entrada e saída das chaves nas instalações do SAD.
2. O local onde são guardadas as chaves só deve ser acessível aos colaboradores responsáveis pela sua gestão.

#### **Artigo 17º**

#### **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

1. A prestação de serviços do SAD pressupõe e decorre da celebração de um contrato de prestação de serviços, que vigora, salvo estipulação escrita em contrário, após a sua celebração.
2. As normas do presente regulamento são consideradas cláusulas contratuais a que os/as clientes, seus familiares/responsáveis e/ou representante legal, devem manifestar integral adesão.
3. Para o efeito, os/as clientes, familiares/responsáveis e/ou representante legal, após o conhecimento do presente Regulamento Interno, devem assinar contrato de prestação de serviços, com emissão de declaração sobre o conhecimento, receção e aceitação das regras constantes do presente regulamento.
4. Sempre que o/a cliente não possa assinar o regulamento interno nem o contrato de prestação de serviços, por quaisquer razões físicas ou por não saber ler/escrever, deverá ser aposta a sua impressão digital, no lugar da sua assinatura, e escrever-se termo de rogo, assinando o familiar, o responsável ou o gestor de negócios. No caso de o/a cliente, por razões psíquicas, se encontrar interdito ou inabilitado do exercício dos seus direitos, os referidos documentos deverão ser assinados, em seu lugar, por representante legal.
5. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento, registada em adenda ao mesmo e assinada pelas partes.
6. O Regulamento Interno, salvo em casos excepcionais e a pedido do/a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, será facultado via email e está disponível para consulta na página de internet da Instituição.

#### **Artigo 18º**

#### **COMUNICAÇÕES**

1. No âmbito da relação contratual, sempre que possível e caso não exista indicação expressa em contrário, as notificações e comunicações escritas, far-se-ão através da utilização de meios eletrónicos, designadamente email ou mensagens escritas, para o endereço

eletrónico ou número de telemóveis indicados para o efeito, considerando-se válidas entre as partes.

2. Nos casos em que assim seja acordado, a Instituição procederá ao envio dos recibos de mensalidade via email.
3. É da exclusiva responsabilidade do/a cliente, familiar/responsável e/ou Acompanhante, a comunicação de quaisquer alterações aos elementos de identificação indicados, sob pena de se considerarem como válidos os indicados, designadamente para efeitos de domiciliação de moradas.

#### **Artigo 19º** **FAMILIARES/RESPONSÁVEIS**

O Familiar/Responsável e/ou Representante Legal obriga-se a participar no apoio ao/à cliente, desde que o mesmo contribua para o seu bem-estar e equilíbrio psicoafetivo.

### **CAPÍTULO III** **PAGAMENTO SAD**

#### **Artigo 20º** **PAGAMENTO PELOS SERVIÇOS PRESTADOS**

1. O valor devido pelo/a cliente à Instituição pela contratação do SAD é variável consoante os serviços contratados, de acordo com o preçário definido e aprovado pela Direção da Instituição, devidamente afixado em local visível na sede.
2. No **âmbito da cooperação**, o valor devido por cliente que esteja inserido em vaga abrangida por acordo de cooperação com a Segurança Social pelos serviços contratados e prestados no âmbito da Resposta Social é designado de **comparticipação familiar** e é calculado de acordo com as normas estipuladas por aquela entidade em vigor, sendo aplicadas algumas regras diferenciadas, conforme descrito no artigo seguinte.
3. O pagamento é efetuado a partir do dia em que começam a ser prestados os respetivos serviços, independentemente do período do mês em que tal se verificar.
4. Quando haja continuidade de prestação dos serviços, o pagamento deve ser efetuado entre os dias 1 e 8 de cada mês, referente a esse mês.
5. O não pagamento implicará a suspensão dos serviços a prestar.
6. Os serviços mencionados no número 2 do artigo 10.º do Capítulo II (página 2), que sejam prestados por entidades externas, quando não seja estipulado diferentemente em protocolo de parceria ou contrato de prestação de serviços celebrado entre os Leões de Portugal e a entidade prestadora do/s serviço/s em questão, serão pagos diretamente às

entidades que os prestem e de acordo com o preçário das mesmas, que poderá, eventualmente, ser negociado e reduzido no âmbito da referida parceria/relação comercial.

#### Artigo 21º

### COMPARTICIPAÇÃO FINANCEIRA DE CLIENTES ABRANGIDOS POR ACORDO DE COOPERAÇÃO

1. Na determinação das comparticipações dos/as clientes deverão ser observados os seguintes princípios:
  - 1.1. Princípio da universalidade – os equipamentos/serviços devem prever o acesso e integração de clientes de todos os níveis socioeconómicos e culturais, embora privilegiando os mais desfavorecidos ou em situação de maior vulnerabilidade.
  - 1.2. Princípio da justiça social – pressupõe a criação de escalões de rendimento, para que clientes que tenham rendimentos mais baixos paguem comparticipações inferiores.
  - 1.3. Princípio da proporcionalidade – a comparticipação de cada cliente deve ser determinada de forma proporcional ao rendimento do agregado familiar.
2. A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento per capita do agregado familiar, em função do número de serviços contratados, não podendo a percentagem total a aplicar ultrapassar os 75%.
3. A comparticipação máxima mensal corresponde ao Custo Médio Real por Cliente, registado no ano transato.
4. Podem ser disponibilizados os seguintes serviços:
  - 4.1. Alimentação
  - 4.2. Higiene e Conforto Pessoal
  - 4.3. Higiene Ambiental (restrita ou alargada)
  - 4.4. Tratamento de Roupas
  - 4.5. Animação sociocultural
  - 4.6. Diligências, acompanhamento ao exterior e outros
5. Tabela de comparticipação familiar por número de serviços:

	2.ª a 6.ª	7 dias/semana
2 serviços	45%	55%
3 serviços	50%	60%
4 serviços	60%	65%
5 serviços	65%	70%
6 serviços	70%	75%

6. Em situação de grande dependência ou prestação de outros serviços com carácter regular para além dos mencionados, poderá haver um acréscimo de 10% na comparticipação dos/as clientes não podendo, contudo, ultrapassar o total de 75% do rendimento “per capita”.
7. É condição de aceitação da candidatura ao SAD, a contratação obrigatória de, pelo menos, 2 serviços.
8. Caso sejam contratadas 2 deslocações diárias ao domicílio do/a cliente para fazer a higiene pessoal e fornecer a alimentação, globalmente estes serviços são considerados quatro serviços.
9. Sempre que o/a cliente suspenda a prestação dos serviços por um período superior a 15 dias, terá de pagar 60% da mensalidade.
10. Se os serviços a prestar forem solicitados por um período inferior a 15 dias, o/a cliente pagará, apenas, o valor respeitante a esse período.
11. As mensalidades serão revistas anualmente e, assim, serão solicitados anualmente ao/a cliente e ao agregado familiar, os comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.
12. Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva comparticipação mensal, o/a cliente ou familiar pode solicitar a revisão da mensalidade, mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. Contudo, o valor da mensalidade atualizado somente se torna efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.
13. O cálculo do rendimento “per capita” é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC = Rendimento “per capita”

RAF = Rendimento líquido do agregado familiar (anual ou anualizado, inclui os subsídios de férias e Natal)

D = Despesas mensais fixas (renda da casa ou amortização de crédito habitação, medicamentos de uso continuado, título de transporte)

N = Número de elementos do agregado familiar

14. Quaisquer complementos e/ou subsídios financeiros (complemento por dependência, complemento solidário para idosos, prestação social para a inclusão, entre outros da mesma natureza) fazem parte do rendimento do/a cliente para o cálculo do rendimento per capita.

15. Prova dos rendimentos e despesas do/a cliente:

- 15.1. A prova dos Rendimentos do/a cliente é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da sua real situação.
- 15.2. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, pode a Instituição convencionar um montante de comparticipação do/a cliente.
- 15.3. A falta de entrega da declaração de IRS, respetiva Nota de Liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do/a cliente, no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima.
- 15.4. A prova das despesas fixas do/a cliente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.

**Artigo 22º**

**CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

1. A cessação da prestação de serviços pode acontecer por término do período contratado, denúncia do contrato de prestação de serviços, por integração em outra resposta social da Instituição ou por morte do/a cliente.
2. A denúncia por parte do/a cliente, e quando o contrato de prestação de serviços seja de continuidade, tem de ser informada com a antecedência de 30 dias, implicando a falta de tal obrigação o pagamento da mensalidade do mês imediato.
3. A denúncia por parte da Instituição deve cumprir a mesma antecedência, a menos que se trate de situação imprevista não imputável ao prestador, podendo haver, neste caso, mediante avaliação da situação que motiva a denúncia, restituição ao/à cliente de parte do valor da mensalidade, respeitante ao período em que já não serão prestados os cuidados.

**CAPÍTULO IV**  
**DIREITOS E DEVERES**

**Artigo 23º**

**DIREITOS E DEVERES DOS/AS CLIENTES**

1. São direitos dos/as clientes:
  - 1.1. O respeito pela sua identidade pessoal e intimidade privada e familiar.
  - 1.2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio.
  - 1.3. O respeito pelos valores socioculturais e pelos usos e costumes.

- 1.4. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços.
  - 1.5. O acesso à ementa semanal, quando contratado serviço de alimentação.
  - 1.6. O respeito pela sua opinião, assim como a valorização da suas necessidades e preocupações.
  - 1.7. A garantia do segredo profissional e da confidencialidade.
  - 1.8. A informação dos seus direitos e deveres enquanto cliente do SAD.
  - 1.9. A informação sobre as competências dos profissionais da Instituição.
2. São deveres dos/as clientes:
- 2.1. Facilitar o trabalho dos/as cuidadores/as do SAD através do acesso à residência, aos espaços e objetos necessários à execução das suas tarefas.
  - 2.2. Liquidar, atempadamente, o pagamento do serviço, conforme estipulado no presente regulamento e refletido no contrato de prestação de serviços.
  - 2.3. Respeitar o trabalho da Instituição e dos/as seus/suas trabalhadores/as, bem como não atentar, seja de que forma for, contra o seu bom nome e dignidade.
  - 2.4. Cumprir o estipulado no presente regulamento e demais condições eventualmente estipuladas em contrato de prestação de serviços.

### **Artigo 24º** **DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO**

1. A Instituição tem, designadamente, direito a:
  - 1.1. Exigir dos clientes o cumprimento do presente Regulamento Interno.
  - 1.2. Exigir um pagamento/comparticipação financeira aos/às clientes pelos serviços prestados, calculada com base no preçário em vigor, devidamente informado aos/às clientes e afixado na sede, ou em critérios definidos pelas Entidades tutelares, quando se trate de vaga abrangida por acordo de cooperação.
  - 1.3. Suspender a prestação do serviço aos/às clientes que faltem ao pagamento da participação financeira, quando se revele não ser possível a resolução da situação após a intervenção e parecer do/a técnico/a responsável pela Resposta Social.
  - 1.4. Atuar em situações de conflito da forma que considerar mais adequada à preservação do bem-estar dos/as clientes e trabalhadores/as.
  - 1.5. Rescindir o Contrato de Prestação de Serviços com o/a cliente nos termos do presente Regulamento.
  - 1.6. Ser tratada com respeito e dignidade.
2. São deveres da Instituição, designadamente:
  - 2.1. Assegurar as condições de bem-estar dos/as clientes e o respeito pela sua dignidade através da prestação de serviços eficientes e adequados.

- 2.2. Assegurar aos/às clientes condições de livre expressão da sua vontade relativamente ao/s serviço/s a prestar.
- 2.3. Respeitar a legislação e as orientações emitidas pelas Entidades tutelares.
- 2.4. Assegurar uma estrutura de recursos humanos adequada ao bom funcionamento da Resposta Social.
- 2.5. Garantir que os/as trabalhadores/as ao serviço da Instituição estão devidamente cobertos por seguros de acidentes de trabalho/pessoais para os riscos subjacentes ao exercício da sua atividade.
- 2.6. Assegurar que o/a cliente e/ou familiar/responsável/Acompanhante tem acesso ao Regulamento Interno no ato da assinatura do contrato de prestação de serviços, bem como comunicar quaisquer alterações posteriormente introduzidas.
- 2.7. Organizar um Processo Individual por Cliente e mantê-lo atualizado.
- 2.8. Afixar, em local visível, o nome do/a Diretor/a Técnico/a ou Coordenador/a, o mapa das ementas, turnos e horários de atendimento.
- 2.9. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos/as Clientes, cumprindo as regras de RGPD.
- 2.10. Articular, sempre que necessário, a sua atuação com outros Serviços e/ou Entidades.

## **CAPÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

#### **Artigo 25º**

#### **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Nos termos da legislação em vigor, este serviço dispõe de Livro de Reclamações físico, que pode ser solicitado junto dos serviços, e eletrónico, que pode ser utilizado na plataforma [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt).

#### **Artigo 26º**

#### **INTERPRETAÇÃO E APLICAÇÃO DO REGULAMENTO**

1. O desrespeito ou incumprimento deste Regulamento dará lugar às devidas ações legais, designadamente, em situações laborais, à instauração de processo disciplinar, cujas conclusões poderão provocar penalizações, que se estendem da simples repreensão escrita até ao despedimento.
2. As dúvidas que se suscitarem na interpretação e aplicação do presente Regulamento serão resolvidas pela Direção da Leões de Portugal – Associação de Solidariedade Sportinguista, IPSS, em conformidade com a legislação em vigor e as diretivas e normas emitidas pelas Entidades tutelares, depois de consultado/a o/a Diretor/a Técnico/a.

Artigo 27º  
APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

O presente regulamento foi aprovado em reunião de direção realizada em 22 de junho de 2022 e entra em vigor a 1 de setembro de 2022.

