

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Aprovado

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO**CAPÍTULO I****DISPOSIÇÕES GERAIS****NORMA I****Âmbito de Aplicação**

O Serviço de Apoio Domiciliário da ARCIL, Associação para a Recuperação de Cidadãos Inadaptados da Lousã, registada na Direção Geral de Solidariedade e Segurança Social, sob o número 10/83 a folhas 18 verso e 19, no livro de Associações de Solidariedade Social em 18/02/83, tem Acordo de Cooperação para a resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, em 02/01/2004, regendo-se pelas seguintes normas.

NORMA II**Legislação Aplicável**

Esta resposta rege-se igualmente pelo estipulado na Portaria 38/2013 de 30 de janeiro e na Portaria 196/A de 1 de Julho de 2015, pela demais legislação aplicável ao funcionamento da resposta e pelas orientações do Referencial da Qualidade EQUASS pela qual a Instituição é certificada.

NORMA III**Definição, Destinatários e Objetivos**

1. O Serviço de Apoio Domiciliário – SAD, consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e/ou psíquica e que não possam assegurar,

temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

2. O SAD destina-se a pessoas com deficiência e incapacidade, com residência no concelho da Lousã.
3. O SAD apresenta os seguintes objetivos:
 - a) Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
 - b) Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
 - c) Contribuir para a permanência dos clientes no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
 - d) Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
 - e) Prestar os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo este objetivo de contratualização;
 - f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD presta, designadamente, os seguintes serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento de roupa;
 - e) Acompanhamento da situação de saúde;
 - f) Gestão da economia doméstica e aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - g) Adaptação do espaço e reparações no domicílio;
 - h) Cuidados de puericultura;

- i) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura.
2. O SAD pode ainda assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - b) Apoio psicossocial;
 - c) Confeção de alimentos no domicílio.
3. O SAD garante, mediante a sua disponibilidade e sujeitas a tabela de preços em vigor na instituição:
 - a) Deslocações;
 - b) Colónias de férias e outras atividades lúdicas.
4. O SAD regula como critério para a prestação de cuidados, a realização mínima de 2 serviços ao cliente, não se determinando número máximo para a mesma. A prestação de serviços pode ser contínua ou descontínua, em conformidade com as necessidades dos clientes.
5. Atendendo às necessidades, potenciais e expectativas de cada cliente é estabelecido o Plano Individual que concentra as atividades desenvolvidas anualmente e têm por base o modelo conceptual adotado pela Instituição nos seguintes domínios da qualidade de vida:
 - a) Bem-estar emocional;
 - b) Bem-estar material;
 - c) Bem-estar físico;
 - d) Relacionamento interpessoal;
 - e) Desenvolvimento pessoal;
 - f) Autodeterminação;
 - g) Inclusão social;
 - h) Direitos.

CAPÍTULO II
PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES

NORMA V
Condições de Admissão

São condições de admissão no SAD

- a) Estar enquadrado nas condições referidas no nº2 da Norma 3;
- b) Residir no concelho da Lousã.

NORMA VI
Candidatura

1. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
2. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento do impresso Mod. 67 - Pedido de admissão. Este impresso poderá ser entregue pessoalmente nos serviços administrativos da ARCIL ou enviado por correio ou mail.
3. A Direção do Departamento de Reabilitação analisará o pedido de admissão e encaminhará para a Direção Técnica do SAD, se assim entender.
4. Recebida a candidatura e no caso de existência de vaga, a Direção Técnica do SAD promove o processo de avaliação.
5. No caso de não existir vaga o candidato é informado que se encontra em lista de espera para avaliação.
6. 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 VII
Hierarquização dos candidatos

1. São critérios de prioridade na seleção dos candidatos:
 - a) Encaminhamento por outros programas da ARCIL: Formação Profissional, Centro de Recursos, CRI, CEP, LR, CAO e Lar de Apoio;

- b) Situação de grave risco.
2. Será dada prioridade a situações social e economicamente desfavorecidas.

NORMA VIII

Admissão

1. A Direção Técnica do SAD avalia a admissibilidade da candidatura, tendo em consideração a existência de vagas para a prestação de serviços compatíveis com as características do candidato.
2. Em caso de cumprimento dos critérios de admissibilidade, a Direção Técnica do SAD inicia o processo de avaliação.
3. Perante a avaliação do candidato é competente para decidir sobre a admissão a Direção Técnica do SAD.
4. Da decisão será dado conhecimento ao cliente no prazo de 30 dias.

NORMA IX

Acolhimento dos Novos Clientes

O dia de acolhimento dos clientes considera-se a data de admissão. Neste dia o cliente e os seus familiares ou outros significativos:

1. Tomam conhecimento do Regulamento Interno.
2. Assinam o Contrato de Prestação de Serviços.
3. Pagam a 1^a mensalidade.
4. Conhecem os colaboradores.
5. Definem os equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação de cuidados e as regras de utilização da chave do domicílio, caso seja o caso.

NORMA X

Processo Individual do Cliente

1. Será constituído um Processo Individual, **confidencial**, organizado com dados relativos à sua situação pessoal e sociofamiliar, designadamente:
 - a) Ficha de Identificação do cliente;
 - b) Data de início da prestação de serviços;

- c) c) Identificação e contacto do familiar ou representante legal;
 - d) d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) e) Identificação da situação clínica e social;
 - f) f) Exemplar do contrato de prestação de serviços;
 - g) g) Plano Individual de cuidados, onde conste, designadamente, o registo de serviços prestados;
 - h) h) Registo de períodos de ausência do domicílio, bem como ocorrências de situações
 - i) anómalas;
 - j) i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - k) i) Cessação do Contrato de Prestação de Serviç os com indicação da data e motivo;
 - l) n) Outros elementos considerados necessários.
2. O Processo Individual é de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e deve estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA XI

Listas de Espera

1. Quando preencher as condições para admissão definidas na Norma V mas não existir vaga, o candidato poderá ficar em lista de espera para avaliação, se assim o desejar.
2. A gestão da lista de espera   da responsabilidade da Direção Técnica tendo em atenção os seguintes critérios:
 - 1  - Frequentar outro programa da ARCIL;
 - 2  - Situação econ mica e/ou social desfavorecida;
 - 3  - Data de inscrição.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII

Instalações

O SAD assegura o seu funcionamento a partir das instalações do edifício-sede da instituição, situado em Cabo do Soito, Lousã.

NORMA XIII

Horários de Funcionamento

A resposta social SAD funciona todos os dias úteis da semana, garantindo, também, sempre que necessário, o apoio aos sábados, domingos e feriados. O horário da prestação de serviços ocorre entre as 8:00h e as 21:00h, mediante as necessidades dos clientes e consoante a disponibilidade do serviço.

NORMA XIV

Cálculo do Rendimento *Per Capita*

1. O cálculo do rendimento per capita mensal do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento per capita

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se agregado familiar o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum (esta situação mantém-se nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de

algum dos membros do agregado familiar e, ainda por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário), designadamente:

- a. Cônjuge, ou pessoa em união de facto há mais de 2 anos;
 - b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3º grau;
 - c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
 - d. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
 - e. Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais (no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual 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, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a

cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dez. do ano relevante.

Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;

- g) De capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
 - h) Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
- a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
 - d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

- e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
- 4.1. Para além das despesas referidas no ponto 4 a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.
5. Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto anterior, é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente ao RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior à RMMG é considerado o valor real da despesa.

NORMA XV

Tabela, Montante e Revisão da Comparticipação Familiar

1. A comparticipação familiar máxima não deve exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar a cada um dos serviços prestados ao cliente, não podendo a sua totalidade ultrapassar os 75% do rendimento *per capita* do agregado familiar:

Cuidados/serviços prestados	Percentagem de afetação
Fornecimento de 1 refeição p/dia	25%
Fornecimento de 2 refeições (almoço+jantar) p/dia	35%
Treino de confeção alimentar no domicílio	5%
Cuidados de higiene e conforto pessoal- um p/dia	10%
Cuidados de higiene, conforto pessoal-mais do que uma vez p/ dia	15%
Acompanhamento da situação de saúde	15%

Cuidados/serviços prestados	Percentagem de afetação
Tratamento de roupa na lavandaria	10%
Tratamento de roupa no domicílio	5%
Aquisição de bens, géneros alimentares, serviços e gestão da economia doméstica	15%
Adaptação do espaço e reparações no domicílio	10%
Cuidados de puericultura	15%
Planeamento e acompanhamento das atividades socioculturais	5%

3. A prestação de cuidados ao fim-de-semana e feriados acresce de um custo de 5% ao custo total da prestação de serviços mensal.
4. O acompanhamento da situação de saúde fora da Lousã acresce de um custo de deslocação estipulado pelo serviço de transportes, bem como todos os outros serviços de deslocação assegurados pelo SAD para fora do concelho da Lousã.
5. A comparticipação pode ser reduzida nas seguintes situações:
 - a) Ausência por doença por período igual ou superior a 15 dias, devidamente justificada por médico, ou por outro motivo devidamente justificado dará lugar a uma redução de 25% da comparticipação;
 - b) No caso da frequência de mais do que um elemento do agregado familiar haverá uma redução de 20% sobre a soma das mensalidades;
 - c) Em situações de diminuições significativas de rendimentos ou aumento de despesas durante o ano, poderá ser reduzida a comparticipação, após pedido de revisão da situação dirigido à Direção da ARCIL;
 - d) A Direção da ARCIL é competente para decidir a isenção ou suspensão temporária do pagamento da comparticipação, baseada num parecer técnico.
6. As comparticipações são revistas anualmente no início do ano civil.

NORMA XVI**Pagamento da Comparticipação Familiar**

1. O pagamento da comparticipação familiar é efetuado até ao 8º dia útil de cada mês relativamente ao mês em vigor, podendo ser efetuado:
 - a) Nos Serviços Administrativos da Instituição no horário de funcionamento;
 - b) Por Multibanco, Debito em Conta ou Transferência Bancária.
2. Sempre que o pagamento não seja efetuado dentro do prazo estipulado a comparticipação sofrerá um agravamento de 10% até 30 dias e de 25% de 31 a 90 dias.
3. A falta de pagamento da comparticipação familiar por um período consecutivo de 3 meses dá origem ao cancelamento da frequência e consequente inibição de utilização dos serviços da Instituição.
 - a. A readmissão ficará sujeita à existência de vaga.
5. Poderá haver lugar ao pagamento de atividades não previstas no Plano Individual de acordo com tabela de preços em vigor.

CAPITULO IV – PRESTAÇÃO DE CUIDADOS E SERVIÇOS**NORMA XVII****Refeições**

1. Os clientes têm direito a uma alimentação variada, qualitativa e quantitativamente adequada.
2. Em caso de necessidade as refeições poderão ser servidas no próprio leito ou em qualquer lugar que se entenda adequado, devendo respeitar-se a forma como cada residente pode receber os alimentos.
3. As ementas semanais devem ser entregues antecipadamente no domicílio do cliente e afixadas no edifício-sede.
4. Qualquer cliente tem direito a dieta especial desde que prescrita por médico.

NORMA XVIII**Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal**

O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto pessoal, sendo da responsabilidade dos clientes o acesso aos produtos de higiene imprescindíveis para o efeito.

NORMA XIX**Acompanhamento da Situação de Saúde**

1. O SAD garante a aquisição da medicação e a sua reposição no domicílio, em caixas próprias mediante a prescrição médica e guia terapêutico.
2. Os cuidados médicos são da responsabilidade da família. Sempre que possível, deve ser a família a acompanhar a consultas e a exames complementares de diagnóstico. Na sua ausência este acompanhamento é assegurado pelos colaboradores do SAD.
3. Os clientes podem utilizar os cuidados de enfermagem existentes no Lar Residencial da ARCIL. Quando os mesmos não forem prestados com a urgência necessária, os clientes devem ser encaminhados para o Centro de Saúde.
4. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA XX**Aquisição de bens, géneros alimentares, Serviços e Gestão da economia doméstica**

1. No sentido de promover a autonomia, os clientes são motivados e/ou apoiados, consoante as suas características, no desempenho de tarefas relacionadas com a gestão da economia doméstica, designadamente na:

- a. Aquisição de Bens e Serviços, através da priorização de consumos, identificação de necessidades, elaboração de listas de compras, seleção de produtos e preços;
 - b. Pagamento de despesas fixas e esporádicas.
2. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos clientes, quando efetuada pela Instituição, é acordada previamente com o cliente e garantida pelo procedimento em vigor na instituição, devendo constar no processo individual.

NORMA XXI

Tratamento de Roupa

O tratamento das roupas de uso pessoal e doméstico pode ser assegurado na lavandaria da instituição, ou supervisionado e orientado no domicílio com o cliente.

NORMA XXII

Atividades de Animação Sociocultural e Lúdico-recreativas

1. As atividades que o cliente desenvolve e os serviços de que usufrui são previstas no Plano Operacional Anual de Atividades e identificadas no Plano Individual.
2. Algumas das atividades disponíveis poderão implicar um custo adicional a ser suportado pelo cliente.

CAPITULO V

NORMA XXIII

Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal afeto ao SAD 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 XXIV**Direção Técnica**

1. A Direção Técnica deste estabelecimento compete a um técnico superior, nos termos da Portaria 38/2013 de 30 de Janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível.
2. O Diretor Técnico é substituído nas suas ausências e impedimentos pelo Diretor Executivo de Reabilitação.
3. Constituem funções do Diretor Técnico:
 - a) Representar a Direção da ARCIL e a Direção do Departamento de Reabilitação sempre que tal seja solicitado;
 - b) Dinamizar as atividades e coordenar a ação de todo o pessoal, promovendo a articulação entre a direção técnica, a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar e os ajudantes de ação direta;
 - c) Participar na definição do perfil dos colaboradores e no respetivo processo de admissão;
 - d) Propor ações de formação para os colaboradores;
 - e) Avaliar o desempenho dos colaboradores;
 - f) Analisar, selecionar e priorizar as candidaturas e fazer a gestão da lista de espera dos candidatos ao SAD;
 - g) Conduzir o processo de admissão dos clientes e verificar a organização dos respetivos processos individuais;
 - h) Promover a implementação, monitorização, avaliação e revisão dos Planos Individuais, em articulação com a equipa técnica de acompanhamento multidisciplinar;
 - i) Promover reuniões com os clientes e ou familiares, quando se justifique;
 - j) Articular com os serviços e instituições da comunidade;

- k) Elaborar, monitorizar e avaliar o Plano de Atividades e o Plano Operacional Anual de Atividades da valência.

CAPÍTULO VI DIREITOS E DEVERES

NORMA XXV

Gestão de Comportamentos e Prevenção de Situações de Risco, Negligência, Abusos e Maus Tratos

1. Em situações de risco, deve ser avaliada rapidamente a sua gravidade, agindo com o discernimento e calma necessária; após a eliminação do risco deve ser efetuada uma rápida avaliação do sucedido, bem como as suas consequências e tomadas as medidas de prevenção para o futuro.
2. Em caso de acidentes pessoais devem prestar-se os primeiros socorros, ligando-se para o número de emergência nacional (112) e/ou para os Bombeiros (239990530) informando posteriormente o familiar e a responsável da resposta social. A pessoa acidentada deve ficar imobilizada até chegar a assistência médica.
3. Em caso de maus tratos ou suspeita dos mesmos, perpetrados por colaboradores, ou outros elementos, sejam eles físicos ou psicológicos, dar-se-á conhecimento das suspeitas à Direção da ARCIL que efetuará as averiguações, atuando em conformidade com a legislação e regulamento interno em vigor.
4. Deve ser cumprido o Procedimento de Prevenção e Intervenção em Contexto Institucional em vigor na ARCIL.

NORMA XXVI

Direitos e Deveres dos Clientes

1. **São direitos dos clientes ou seus representantes:**
 - a) Conhecer o regulamento interno do SAD;

- b) Usufruir dos serviços técnicos que a organização disponibiliza, bem como participar na definição do Plano Individual de acordo com as suas necessidades, potenciais e expectativas;
- c) Ser respeitado na sua identidade pessoal, na sua intimidade privada e familiar, bem como nos seus usos e costumes;
- d) Ser tratado com consideração, dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
- e) Ser representado/acompanhado por terceiros quando as suas capacidades não lhe permitem exercer os seus direitos;
- f) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria dos serviços aos responsáveis da Instituição;
- g) Ver respeitada a inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido fazer alterações, nem eliminar bens ou objetos sem a sua autorização;
- h) Ser garantida a custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
- i) Ver respeitada a sua privacidade e confidencialidade do seu processo individual.

2. São deveres dos clientes ou seus representantes:

- a) Respeitar e tratar com dignidade colegas e colaboradores da Instituição;
- b) Preservar o estado dos equipamentos, instalações e materiais que a organização fornece. Em caso de danos materiais que não estejam cobertos pelo seguro, os significativos devem assumir a responsabilidade da reparação ou substituição dos mesmos;
- c) Cumprir as tarefas e participar nas atividades previstas do Plano Individual;
- d) Comunicar atempadamente as suas respetivas ausências;
- e) Assumir os compromissos contratualizados no Contrato de Prestação de Serviços, especificamente proceder atempadamente ao pagamento da comparticipação familiar que lhe foi atribuída.

NORMA XXVII**Direitos e Deveres da Entidade Gestora do Estabelecimento/Serviço****1. São direitos da ARCIL:**

- a) Ver cumprido o Regulamento Interno do serviço;
- b) Ver reconhecida a natureza particular da Instituição e conseqüentemente o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- c) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento do serviço;
- d) Suspender ou cessar este serviço sempre que os clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente Regulamento, pondo em causa ou prejudicando a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessários à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda o relacionamento com terceiros e a imagem da própria da própria Instituição;
- e) Ver preservadas as instalações e equipamentos da Instituição.

2. São deveres da ARCIL:

- a) Garantir o cumprimento da Missão, Visão e Valores da Instituição;
- b) Garantir o cumprimento dos objetivos a que se propõe assegurando a qualidade de vida do cliente;
- c) Garantir aos clientes a prestação dos cuidados de que necessitam, de forma competente, humana e atempada, zelando pela postura ética dos colaboradores;
- d) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
- e) Colaborar com os Serviços da Segurança Social assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- f) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes.

NORMA XXVIII**Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante legal e a ARCIL é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços.
2. A ARCIL pode proceder à suspensão de frequência do cliente nos casos em que prestação de cuidados possa redundar em grave inconveniente para o normal funcionamento da/do resposta/serviço, designadamente, quando de forma grave e ou reiterada forem ofendidos bens de natureza patrimonial ou pessoal relevante da organização, ou nos casos em que essa prestação possa constituir uma imposição desproporcionada para a organização, como por exemplo, a pendência de ação judicial movida por uma das partes contra a outra.

NORMA XXIX**Interrupção da Prestação de Serviços por Iniciativa do Cliente**

1. A interrupção do apoio por iniciativa do cliente deverá ser informada por escrito e devidamente justificada.
2. Quando a interrupção for superior a um mês sem justificação médica, ou outra considerada pertinente, a ARCIL reserva-se o direito de proceder à ocupação da vaga ocupada pelo cliente.
3. Caso o cliente queira voltar a frequentar o SAD, deverá efetuar novamente o processo de candidatura e sujeitar-se à existência de vagas.

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

1. O cliente pode cessar a prestação do serviço por revogação, denúncia ou iniciativa própria com informação por escrito com 30 dias de antecedência.

NORMA XXXI**Reclamações, Sugestões e Elogios**

1. A ARCIL possui um sistema de tratamento de sugestões, reclamações e elogios de acordo com o Sistema de Gestão da Qualidade.
2. Nos termos da legislação em vigor, esta Instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto da Direção Técnica sempre que desejado.

NORMA XXXII**Livro de Registo de Ocorrências**

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

CAPÍTULO VII**DISPOSIÇÕES FINAIS****NORMA XXXIII****Alterações ao Regulamento**

Nos termos 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.

Qualquer alteração ao regulamento interno deve ser comunicada ao Instituto da Segurança Social, I.P..

NORMA XXXIV**Integração de Lacunas**

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela entidade proprietária do estabelecimento/serviço, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

NORMA XXXV

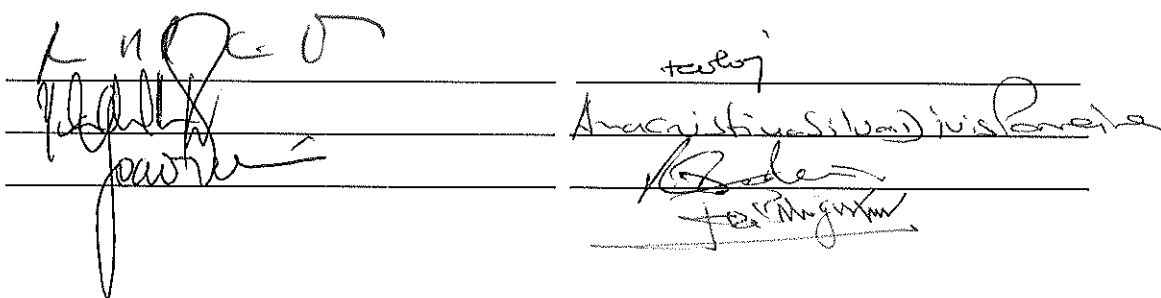
Entrada em Vigor

O presente regulamento entra em vigor depois de aprovado pela Direção da ARCIL.

Aprovação:

Lousã, ____ de _____ de _____

A Direção

The image shows two columns of handwritten signatures on horizontal lines. The left column contains three signatures, and the right column contains three signatures. The top signature in the right column is clearly legible as 'Ana Cristina Silva'.

Declaro que tomei conhecimento do Regulamento Interno do Serviço de Apoio Domiciliário-SAD da ARCIL

Nome do cliente _____

Assinatura(s)

O Cliente _____

O Representante do Cliente _____

Lousã, ____/____/____

