



Fundação Ferreira Freire

REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

Serviço de Apoio Domiciliário
(SAD)



Registo n.º 30/85, na Direção Geral da Segurança Social – D.R. n.º 82, III Série, de 07/04/92 / NIPC 500848653
Tele(f) (m) 239 961242 / 917628907 / Fax. 239 964372- Largo Ferreira Freire, nº 1- 3060-522 Portunhos





Índice

CAPÍTULO I	4
DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA I	4
Âmbito de Aplicação	4
NORMA II	4
Legislação e Normativos	4
NORMA III	5
Definição e Destinatários	5
Objetivos	5
NORMA V	6
Quadro de Pessoal	6
CAPÍTULO II	6
CONDIÇÕES, CRITÉRIOS E	6
PROCEDIMENTOS DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES	6
NORMA VI	6
Condições de Admissão	6
NORMA VII	6
CrITÉrios de Admissão	6
NORMA VIII	7
Inscrição para Admissão	7
NORMA XIX	8
Gestão da Lista de Espera	8
NORMA X	8
Procedimentos de Admissão	8
NORMA XI	9
Acolhimento dos novos Utentes/Clientes	9
NORMA XII	10
Processo Individual	10
CAPÍTULO III	11
CUIDADOS E SERVIÇOS POSSÍVEIS EM SAD E SUA DESCRIÇÃO	11
NORMA XIII	11
Cuidados e Serviços	11
NORMA XIV	12
Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições	12
NORMA XV	13
Serviço de Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal	13
NORMA XVI	13
Serviço de Higiene Habitacional	13
NORMA XVII	13
Serviço de Tratamento da Roupa de Uso Diário do Utente/Cliente	13
NORMA XVIII	14
Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes/Clientes	14
NORMA XIX	14



Serviço de Apoio Psicossocial	14
NORMA XX	14
Cuidados de Imagem.....	14
NORMA XXI.....	14
Serviço de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio.....	14
NORMA XXII	15
Produtos de Incontinência.....	15
CAPÍTULO IV.....	15
REGRAS DE FUNCIONAMENTO E COMPARTICIPAÇÕES	15
NORMA XXIII.....	15
Funcionamento.....	15
NORMA XXIV.....	15
Comparticipações, Critérios de Determinação e Pagamentos	15
NORMA XXV	19
Tabela de Participações	19
NORMA XXVI.....	20
Cobrança	20
CAPÍTULO V	21
DIREITOS E DEVERES	21
NORMA XXVII	21
Direitos e Deveres do Utente/Cliente	21
NORMA XXVIII.....	22
Direitos e Deveres da Fundação Ferreira Freire	22
NORMA XXIX.....	23
Direitos e Deveres do(s) Familiares/Responsável(eis) do Utente/Cliente	23
NORMA XXX	23
Sanções aplicáveis a Utente/Cliente	23
NORMA XXXI.....	24
Livro de Reclamações.....	24
CAPÍTULO VI.....	24
DISPOSIÇÕES FINAIS	24
NORMA XXXII	24
Integração de Omissões/Lacunas	24
NORMA XXXIII.....	25
Entrada em Vigor.....	25



REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO (SAD)

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I

Âmbito de Aplicação

O Serviço de Apoio Domiciliário constitui uma das respostas sociais da Fundação Ferreira Freire pessoa coletiva n.º 500.848.653, com sede no Largo Ferreira Freire, n.º 1, 3060-522 Portunhos, com o registo lavrado pelo averbamento n.º 6 à inscrição n.º 30/85, a fls 134 e 134v do Livro n.º 2 e fls 68 verso do Livro n.º 7 das Fundações de Solidariedade Social, com acordo de Cooperação para a Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, celebrado com o Centro Distrital de Coimbra, última revisão de 4 de dezembro 2013 e entrada em vigor em outubro do mesmo ano.

NORMA II

Legislação e Normativos

Esta Resposta Social rege-se atualmente pelo estipulado na portaria n.º 38/2013 de 30 de janeiro, Portaria n.º 196-A/2015 na sua redação atual, pelas normas constantes do presente Regulamento Interno e contrato de prestação de serviços “Serviço de Apoio Domiciliário” bem como pela demais legislação aplicável.



NORMA III

Definição e Destinatários

- 1- O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias 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.

NORMA IV

Objetivos

Constituem objetivos do SAD, designadamente, os seguintes;

- 1- Concorrer para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias;
- 2- Contribuir para a conciliação da vida familiar e profissional do agregado familiar;
- 3- Contribuir para a permanência dos utilizadores no seu meio habitual de vida, retardando ou evitando o recurso a estruturas residenciais;
- 4- Promover estratégias de desenvolvimento da autonomia;
- 5- Prestar cuidados e serviços adequados às necessidades dos utilizadores, sendo estes objetos de contratualização;
- 6- Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- 7- Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

Rege-se pelos seguintes princípios de atuação:

- 1- Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
- 2- Interdisciplinaridade;
- 3- Avaliação das necessidades do Utente/Cliente;
- 4- Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
- 5- Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
- 6- Participação e corresponsabilização do Utente/Cliente ou representante legal e dos seus familiares, na elaboração do programa de cuidados e serviços.



NORMA V

Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal desta resposta social é o legalmente adequado e é constituído por recursos humanos próprios e prestadores de serviços.

CAPÍTULO II

CONDIÇÕES, CRITÉRIOS E

PROCEDIMENTOS DE ADMISSÃO DOS UTENTES/CLIENTES

NORMA VI

Condições de Admissão

1. São condições cumulativas (1.1+1.2+1.3) de admissão na resposta social do SAD, as seguintes:
 - 1.1 Residência na área geográfica da resposta social;
 - 1.2 Ser pessoa preferencialmente idosa ou com deficiência ou dependência.
 - 1.3 Não sofrer de doença infectocontagiosa que, pela forma de transmissão, coloque em risco os colaboradores da FFF, nem sofrer de doença do foro psiquiátrico ou neurológico que produza marcadas alterações comportamentais, cognitivas e psicoafectivas.

NORMA VII

CrITÉrios de Admissão

São critérios de ordem de prioridade na admissão dos Utentes/Clientes:

- 1- Ausência ou indisponibilidade da Família para assegurar os cuidados necessários;
- 2- Situação de isolamento/vulnerabilidade;
- 3- Utente/Cliente de outra resposta social da FFF;



4- Prioridade, em igualdade de circunstâncias, aos residentes e/ou naturais dos lugares da Ex. Freguesia de Portunhos.

5- A ponderação relativa dos números anteriores é aferida, caso a caso, pela Direção Executiva.

§ Único: Em todas as circunstâncias, na admissão, privilegiar-se-ão as pessoas e os grupos, social e economicamente mais desfavorecidos.

NORMA VIII

Inscrição para Admissão

Para efeitos de inscrição, o interessado por si e/ou através de familiar ou pessoa próxima dirige-se à instituição preenchendo uma Ficha de Inscrição da qual constam os dados necessários.

1. A inscrição só é considerada após a efetiva entrega da cópia de todos os seguintes documentos:

1.1 Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do Utente/Cliente e do representante legal, quando necessário;

1.2 Cartão de Contribuinte do Utente/Cliente e do representante legal, quando necessário;

1.3 Cartão de Beneficiário da Segurança Social do Utente/Cliente e do representante legal, quando necessário;

1.4 Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema de Saúde a que o candidato esteja vinculado;

1.5 Relatório clínico do médico assistente, descritivo da sua situação clínica com a respetiva tabela terapêutica e Boletim de Vacinas;

1.6 Atestado médico comprovativo de que não sofre das doenças referidas no ponto 1.3 da Norma VI do presente Regulamento;

1.7 Comprovativo dos rendimentos do candidato e do agregado familiar, quando necessário;

1.8 Quais os serviços pretendidos no âmbito do SAD.



NORMA XIX

Gestão da Lista de Espera

- 1- A inscrição depois de aceite tem validade de 12 meses, devendo ser renovada pelo candidato e ou familiares, sob pena de caducidade;
- 2- A ordenação da lista de espera respeitará os critérios definidos;
- 3- Quando o candidato é contactado para admissão e não aceita a vaga, mas pretende manter a inscrição, será informado que passará para a última posição da lista de espera.

NORMA X

Procedimentos de Admissão

1. Aquando da inscrição do candidato, se for o caso, é dado conhecimento da inexistência de vaga, decidindo este ou quem o represente se quer ou não integrar a lista de candidatos (lista de espera).
2. Após a verificação de vaga, compete ao Diretor Técnico ou quem o substitua a instrução do processo de admissão do Utente/Cliente ao SAD, o qual é, em tempo, submetido à apreciação e decisão da Direção Executiva.
3. O processo de admissão do Utente/Cliente é instruído com os elementos já facultados aquando da candidatura, sendo obrigatoriamente renovada a entrega dos que se encontrarem caducados, com validade ou utilidade ultrapassada ou cuja renovação seja considerada útil ou premente pela FFF.
4. O processo de admissão concretiza-se com a celebração do Contrato de Prestação de Serviços, assinado pelo Presidente do Conselho de Administração (ou quem o substitua), Utente/Cliente ou quem o represente e seu (s) responsável (eis), nomeadamente pelo pagamento das comparticipações familiar e dos descendentes ou outros familiares, sendo entregue exemplar do Regulamento Interno em vigor.
5. No ato da assinatura daquele contrato é feito o pagamento da comparticipação familiar mensal do mês em que o referido Contrato produz efeitos bem como da comparticipação dos descendentes ou outros familiares se a houver bem como do valor relativo à caução, que será, pelo menos, do montante igual ao do valor mensal



- da Participação Familiar atribuída ao Utente/Cliente, caução essa que será restituída ao próprio ou aos respetivos herdeiros legais, mediante apresentação da correspondente habilitação de herdeiros, aquando de cessação do Contrato de Prestação de Serviços e sujeita à sua boa execução.
6. A direção técnica procederá à elaboração de uma listagem de todas as candidaturas de Admissão que não possam ser satisfeitas.
 7. Em função dos critérios definidos na Norma VII a listagem será atualizada em conformidade.
 8. São critérios de exclusão desta listagem elaborada os seguintes:
 - 8.1 Morte do candidato;
 - 8.2 Desistência do candidato;
 - 8.3 Agravamento sensível das condições referidas no ponto 1.3 da Norma VI.
 9. Em caso de admissão urgente, serão aplicáveis as normas constantes deste Regulamento que não se mostrarem contrárias à pronta resposta da situação de exceção.
 10. Sendo detetado que a sua realidade está desconforme com os referidos nos números 1.5 e 1.6 do nº 1 da Norma VIII deste Regulamento ou que padece de patologia que obrigue a cuidados diferentes dos oferecidos por esta Resposta, poder-se-á proceder quer à imediata rescisão do Contrato de Prestação de Serviços quer à não admissão do Utente/Cliente.

NORMA XI

Acolhimento dos novos Utentes/Clientes

1. No caso de admissão do Utente/Cliente, a este e/ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do SAD, nomeadamente, o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de participação financeira;
2. O período de adaptação do Utente/Cliente, previsto neste regulamento é de 1 mês;
3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o Utente/Cliente;



- b) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
 - c) Caso existam, realização do inventário dos bens que o Utente/Cliente fornece para a prestação dos serviços acordados na contratualização;
 - d) Definição das regras e formas de entrada e saída no domicílio do Utente/Cliente, nomeadamente, quanto ao acesso à respetiva chave.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o Utente/Cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao Utente/Cliente, de rescindir o contrato.

NORMA XII

Processo Individual

Existe, para cada Utente/Cliente, um processo individual, atualizado, numerado e de acesso restrito (nos termos da legislação aplicável) e do qual consta, nomeadamente:

- A identificação do Utente/Cliente;
- Data de início da prestação dos serviços;
- Identificação e contacto do familiar ou representante legal, caso existam;
- Identificação e contacto do Médico assistente;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde que possa ser consultado de forma autónoma;
- Programação dos cuidados e serviços;
- Registo de períodos de ausência do domicílio bem como da ocorrência de situações anómalas;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do Utente/Cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivos.



O Processo Individual deve conter cópias de todos os documentos importantes do Utente/Cliente e do seu responsável é arquivado em local próprio, atualizado e de acesso reservado estando organizado de forma a permitir que o processo de saúde possa ser consultado de forma separada e em ordem a garantir sempre a sua confidencialidade.

CAPÍTULO III

CUIDADOS E SERVIÇOS POSSÍVEIS EM SAD E SUA DESCRIÇÃO

NORMA XIII

Cuidados e Serviços

1. O Serviço de Apoio Domiciliário pode garantir a prestação dos serviços, conforme contrato de prestação de serviços de resposta social de SAD, a saber:

- 1.1-Fornecimento e apoio na alimentação adequada às necessidades dos utentes/clientes, respeitando as dietas com prescrição médica;
- 1.2-Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- 1.3-Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados,
- 1.4-Tratamento de roupa do uso pessoal dos utentes/clientes;
- 1.5 Atividades de animação e socialização.

É obrigatória a contratualização de, pelo menos, dois dos serviços supramencionados (1.1 a 1.5) mediante proposta do Utente/Cliente e disponibilidade da FFF.

O SAD pode ainda assegurar outros serviços, mediante disponibilidade, designadamente:

- 1.6- Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados ao Utente/Cliente;
- 1.7-Apoio psicossocial;
- 1.8-Cuidados de imagem;
- 1.9-Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;



1.10-Produtos de incontinência;

1.11-Administração da medicação prescrita.

NORMA XIV

Serviço de Fornecimento e Apoio nas Refeições

1. -Horário habitual das refeições:

Pequeno – Almoço (quando contratualizado)	8h30m às 10h00m
Almoço	11h30m às 14h00m
Lanche (quando contratualizado)	11h30m às 14h00m

2. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e apoio de uma refeição principal – Almoço.
3. Como serviços suplementares (pagos em separado e adicionalmente) o SAD pode fornecer outras refeições como pequeno-almoço ou lanche, de acordo com disponibilidade de serviços e sendo então considerados como “segundos e terceiros serviços”. Em todo o caso, o lanche é sempre fornecido conjuntamente com o almoço.
4. A ementa semanal é disponibilizada ao Utente/Cliente quando por si solicitada e é elaborada com o devido cuidado nutricional, podendo ser objeto de alteração sempre que necessário.
5. As dietas dos Utentes/Clientes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório;



NORMA XV

Serviço de Cuidados de Higiene e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto ao Utente/Cliente e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo cada higiene adicional considerado como mais um serviço (suplementar).

NORMA XVI

Serviço de Higiene Habitacional

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do Utente/Cliente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo;
2. São efetuadas consoante a necessidade do Utente/Cliente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA XVII

Serviço de Tratamento da Roupa de Uso Diário do Utente/Cliente

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama e casa de banho, exclusivas do Utente/Cliente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do Utente/Cliente após o devido tratamento e corresponde a um serviço.



NORMA XVIII

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais para a Prestação de Cuidados aos Utentes/Clientes

Mediante pagamento adicional proposto e aceite casuisticamente, dentro dos condicionalismos legais, o SAD pode prestar formação no sentido de sensibilizar os familiares e cuidadores informais para a problemática da prestação de cuidados aos Utentes/Clientes sendo que o valor dependerá do número de horas ministradas e do número de pessoas afetas e envolvidas.

NORMA XIX

Serviço de Apoio Psicossocial

Mediante pagamento adicional proposto e aceite casuisticamente dentro dos condicionalismos legais, o SAD pode prestar serviços de apoio psicossocial no sentido de contribuir para a melhoria da qualidade de vida psicológica e social do Utente/Cliente.

NORMA XX

Cuidados de Imagem

Mediante pagamento adicional proposto e aceite casuisticamente, dentro dos condicionalismos legais o SAD pode prestar serviços e cuidados de imagem ao Utente/Cliente benéficos à sua autoestima e a sua qualidade de vida. Assim, o SAD pode providenciar, entre outros:

-Serviço de cabeleireiro/barbeiro, manicure, pédicure e esteticista.

NORMA XXI

Serviço de Pequenas Reparações/Modificações no Domicílio

Mediante pagamento adicional proposto e aceite casuisticamente, dentro dos condicionalismos legais atempada solicitação do Utente/Cliente e disponibilidade do SAD,



pode ser enviado colaborador ao seu domicílio, cabendo ao Utente/Cliente fornecer os materiais e/ou matérias-primas.

NORMA XXII

Produtos de Incontinência

Mediante pagamento adicional proposto e aceite casuisticamente, dentro dos condicionalismos legais o SAD pode disponibilizar, entre outros produtos de incontinência, fraldas, pensos higiénicos, cueca fralda.

CAPÍTULO IV

REGRAS DE FUNCIONAMENTO E COMPARTICIPAÇÕES

NORMA XXIII

Funcionamento

Os cuidados e serviços do SAD podem ser prestados só aos dias úteis ou também englobando os fins de semana ou ainda durante todos os dias do ano, incluindo feriados, conforme contratualizado.

NORMA XXIV

Comparticipações, Critérios de Determinação e Pagamentos

1. Esta Norma XXIV apenas se aplica às vagas no SAD constantes do Acordo de Cooperação entre o Instituto de Segurança Social, IP e a FFF.
2. Considera-se participação familiar, o valor pago pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, determinado em função da percentagem definida para cada resposta social, a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar.
3. Considera-se agregado familiar, para além do Utente/Cliente desta resposta social, 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 utente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e) Adotados e tutelados pelo utente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao utente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

Não são considerados para efeitos da composição do agregado familiar as pessoas que se encontrem nas seguintes situações:

-Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);

-Permaneçam na habitação por um curto período de tempo.

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

5. 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 mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

6. 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, designadamente, 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) Rendimentos prediais, isto é, os rendimentos definidos no artigo 8.º 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 a cedência do uso do prédio ou de parte dele e 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 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, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

g) De capitais os 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 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. dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem (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)

7. Para efeito da 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;
- b) 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.

§ Único: Para além das despesas referidas em 7. a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do agregado familiar, para o cálculo da comparticipação pela frequência desta resposta social.

7.1 O somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 7. tem como limite máximo admitido a considerar o valor igual à RMMG. Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

8. Prova dos rendimentos e das despesas fixas

8.1. 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.

8.1.1. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, após efetivação das diligências consideradas adequadas, é devido o valor da comparticipação familiar máxima aplicável;

8.1.2. A falta de entrega dos documentos a que se refere o ponto 8.1., no prazo concedido para o efeito, determina a fixação da comparticipação familiar máxima;

8.2. A prova das despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

9. Montante máximo da comparticipação familiar

9.1. A comparticipação familiar máxima mensal não pode exceder o custo médio real do Utente/Cliente verificado no SAD 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.

10. Redução da comparticipação familiar

10.1 Haverá lugar a uma redução de 10% na comparticipação familiar mensal quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceda 15 dias seguidos.

11. Revisão das comparticipações

11.1. Em regra, as comparticipações contratualizadas, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil, considerando-se tacitamente aceites decorridos 15 dias sobre a sua comunicação ou divulgação;

11.2. Por alteração das circunstâncias que estiveram na base da definição da comparticipação familiar de determinado agregado familiar pela utilização da resposta social, designadamente, no rendimento per capita mensal, pode a FFF proceder, de imediato, à revisão da respetiva comparticipação.

NORMA XXV

Tabela de Comparticipações

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços dentro das vagas abrangidas pelo acordo com o Instituto da Segurança Social-IP é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento per capita do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

2.

Identificação dos Serviços Prestados	Só Dias Úteis	Dias Úteis + Fins de semana + feriados
Alimentação - Refeição Tipo (Sopa, prato principal, pão, fruta ou sobremesa).	40%	45%
Alimentação – (Refeição Tipo + pequeno almoço + lanche.)	45%	50%
Higiene Pessoal	10%	10%
Higiene habitacional estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados,	5%	-----



Tratamento de roupa do uso pessoal dos utentes/clientes;	10%	-----
Atividades de animação e socialização.	0%	-----
Outros Serviços		
Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados ao Utente/Cliente;	-----	-----
Apoio psicossocial;	-----	-----
Cuidados de imagem;	-----	-----
Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;	-----	-----
Produtos de incontinência;	-----	-----
Administração da medicação prescrita.	-----	-----

Nota: Os “Outros Serviços”, são cobrados consoante o valor do serviço + transporte (se aplicável e as taxas em vigor)

NORMA XXVI

Cobrança

1. Os pagamentos são efetuados na Secretaria da sede da FFF em dia útil, em horário normal de expediente, ou através de transferência bancária ou envio de cheque.
2. O pagamento da comparticipação familiar mensal é efetuado até ao dia 10 do mês a que disser respeito.
3. O pagamento de outras despesas tais como, fraldas ou transportes, deverão ser efetuadas assim que efetuadas e/ou vencidas.
4. Quando a mora atingir um mês, a FFF tomará as medidas que considere adequadas ao caso, tendo em conta, nomeadamente, a situação socioeconómica do Utente/Cliente e seu agregado familiar, podendo denunciar o contrato de imediato.
5. Não obstante, o pagamento das comparticipações devidas ou outras despesas para além do prazo estabelecido confere o direito à FFF de cobrar uma sobretaxa de 50% do valor em mora, assistindo-lhe ainda o direito a não receber em singelo qualquer outra prestação devida sem que a mora tenha cessado.



CAPÍTULO V

DIREITOS E DEVERES

NORMA XXVII

Direitos e Deveres do Utente/Cliente

1. São direitos dos Utentes/Clientes, nomeadamente:

- 1.1 O respeito pela sua dignidade;
- 1.2 O respeito pela sua individualidade;
- 1.3 O respeito pela sua integridade e desenvolvimento da sua personalidade;
- 1.4 O respeito pela sua autonomia;
- 1.5 O respeito pela sua capacidade de escolha;
- 1.6 O respeito pela sua privacidade e intimidade;
- 1.7 Confidencialidade;
- 1.8 Igualdade;
- 1.9 Participação;
- 1.10 liberdade de expressão;
- 1.11 liberdade religiosa.

2. São ainda direitos dos Utentes/Clientes:

2.1 À prestação de serviços constantes do Regulamento Interno e do contrato de prestação de serviços;

2.2 A receber toda a assistência e conforto possíveis na procura do seu bem-estar e da melhoria da sua qualidade de vida, de acordo com os serviços contratados;

2.3 À inviolabilidade da correspondência;

2.4 A ver tratadas eventuais reclamações, sugestões, que permitam a melhoria dos

2.5 Serviços prestados;

3 São deveres dos Utentes/Clientes:

3.1 Cumprir as normas do Regulamento Interno, quaisquer ordens e prescrições que lhe sejam comunicadas por responsável, bem, como, em especial, deliberações do



Conselho de Administração ou Direção Executiva e ainda demais legislação em vigor;

3.2 Receber os Cuidadores em condições normais de respeitosa apresentação e de forma urbana;

3.3 Apresentar-se em condições normais de higiene quando autónomos;

3.4 Respeitar os horários em vigor;

3.5 Pagar nos prazos estipulados os valores devidos à FFF;

3.6 Reembolsar a FFF das despesas com medicamentos, fraldas, transportes e outras que lhe digam respeito bem como quaisquer outras importâncias a ela devidas;

NORMA XXVIII

Direitos e Deveres da Fundação Ferreira Freire

1. São direitos da FFF:

1.1 Exigir do Utente/Cliente o pronto cumprimento das normas do Regulamento Interno e Contrato de Prestação de Serviços, quaisquer ordens e prescrições que lhe sejam comunicadas por responsável, bem, como, em especial, deliberações do Conselho de Administração ou Direção Executiva e ainda demais legislação em vigor;

1.2 Aplicar sanção ao Utente/Cliente prevista em regulamento interno, de acordo com a equidade e gravidade da situação;

1.3 Rescisão de Contrato de Prestação de Serviços com o Utente/Cliente, mormente em caso de:

1.3.1 Incumprimento reiterado ou grave das regras do regulamento interno, ordem expressamente transmitida ou demais legislação em vigor;

1.3.2 Doença infeto contagiosa, mental ou outra que obste à continuidade da prestação dos serviços;

1.3.3 Não cumprimento atempado das obrigações pecuniárias do Utente/Cliente;

2 São deveres da FFF, enquanto Entidade Gestora da Resposta:

2.1 Proporcionar serviços adequados ao Utente/Cliente dentro dos contratualizados;



- 2.2 Contribuir, dentro do possível e dos serviços prestados, para a melhor qualidade de vida do Utente/Cliente no seu processo natural de envelhecimento;
- 2.3 Tratar de forma apropriada, cuidada e expedita reclamações ou conhecimento de eventual situação de negligência, abuso ou maus tratos do Utente/Cliente existindo procedimentos específicos para o efeito.

NORMA XXIX

Direitos e Deveres do(s) Familiares/Responsável(eis) do Utente/Cliente

1. Direitos:

- 1.1 Participar em atividades na FFF sempre que convidados ou solicitados para tal;
- 1.2 Ver as suas reclamações, desde que fundamentadas, tratadas com diligência e celeridade possíveis.

2. Deveres:

- 2.1 Respeitar o bom nome da FFF independentemente do local ou ocasião, bem como, de todos os colaboradores, Utentes/Clientes, voluntários ou membros de órgãos sociais;
- 2.2 Liquidar e/ou promover o pagamento por parte dos Utentes/Clientes de todas e quaisquer verbas devidas à FFF;
- 2.3 Cumprir todos os normativos e legislação aplicáveis, em especial, o Contrato de Prestação de Serviços e o presente Regulamento Interno.

NORMA XXX

Sanções aplicáveis a Utente/Cliente

1. Por princípio, não deve ser aplicada sanção disciplinar sem que o Utente/Cliente usufrua do seu direito ao contraditório.
2. As sanções disciplinares são aplicadas quer pelo Conselho de Administração quer pela Direção Executiva.
3. As sanções a aplicar são as seguintes:
 - 3.1 Admoestação;



3.2 Repreensão escrita;

3.3 Cessação imediata dos serviços e do correspondente Contrato de Prestação de Serviços com justa causa.

NORMA XXXI

Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, esta instituição (FFF) possui livro de reclamações, que poderá ser requerido na sua Sede junto do Diretor Técnico ou responsável sempre que solicitado.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXII

Integração de Omissões/Lacunas

As omissões ao presente Regulamento Interno, desde que não constantes de legislação aplicável, são supridas pelo Conselho de Administração ou Direção Executiva da FFF, a quem compete tomar as deliberações que considere mais adequadas.



Fundação Ferreira Freire

www.fffreire.pt / [email: geral@fffreire.pt](mailto:geral@fffreire.pt)

Regulamento Interno SAD

NORMA XXXIII

Entrada em Vigor

O presente regulamento interno entra em vigor a 08 julho 2022

Elaborado em: Portunhos,

Local: Fundação Ferreira Freire

A Direção Executiva