

Regulamento da Resposta Social do Serviço de Apoio Domiciliário

CAPÍTULO I NATUREZA E OBJETIVOS

Artigo 1º

Caracterização e Localização

A Associação do Infantário de S. Tomé de Negrelos, adiante designado por AISTN, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, que se encontra registada na Direção Geral da Segurança Social, como IPSS, no Livro nº 7 das Associações de Solidariedade Social sob o n.º84/97, a fls. 22, em 16 de Junho de 1997, com sede na Avenida da Mourinha, n.º66, 4795-549 S. Tomé de Negrelos.

Artigo 2º

Legislação em Vigor

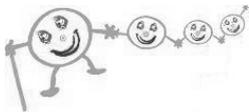
O Serviço de Apoio Domiciliário (adiante designada por SAD) rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro;
- b) Portaria n.º 196 – A/2015 – Anexo: Regulamento das comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais;
- c) Portaria n.º38/2013, de 30 de Janeiro;
- d) Decreto – Lei n.º 33/2014, de 4 de Março;
- e) Protocolo de Cooperação em vigor;
- f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- g) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS;
- h) Guião da DGAS de Dezembro de 1996.

Artigo 3º

Missão e Valores

1. A AISTN tem como missão a prestação de serviços à comunidade, promovendo a integridade social através do desenvolvimento global das crianças, dignificação e a melhoria da qualidade de vida dos idosos e das famílias. **“Crescer com qualidade; Envelhecer com dignidade”.**
2. A missão da AISTN está suportada nos seguintes valores:
 - a) Solidariedade - Acolher com carácter solidário todos os que recorrerem aos nossos serviços, respondendo às suas necessidades e especificidades;
 - b) Respeito/Ética- Respeitar a condição e características de todos os que apoiamos e daqueles que connosco colaboram;
 - c) Confiança - Criar um ambiente de confiança mútua entre nós e os que nos apoiam, inspirando-nos na generosidade, partilha e respeito pela particularidade de cada um;
 - d) Colaboração - Promover o envolvimento e a interajuda entre os que connosco colaboram, os clientes e suas famílias.
3. A AISTN visa ser uma instituição de referência, reconhecida pela qualidade dos seus serviços, baseada no trabalho de equipa e numa gestão sustentável, orientada para a inclusão social consolidando e



alargando as respostas sociais atuando de uma forma proativa às necessidades emergentes da comunidade no sentido de contribuir para o desenvolvimento social da freguesia de S. Tomé de Negrelos e do concelho de Santo Tirso.

Artigo 4º

Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados;
2. Assegurar a divulgação das formas de organização e do cumprimento das regras de funcionamento do SAD;
3. Promover a participação ativa dos clientes e/ou dos seus representantes legais ao nível da gestão do SAD.

CAPÍTULO II

CARACTERIZAÇÃO DA RESPOSTA SOCIAL

Artigo 5º

Âmbito

1. O SAD presta cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, ou outro impedimento, não possam assegurar as suas necessidades e atividades básicas de vida diária, com o intuito de garantir o bem-estar físico, psicológico e social do cliente;
2. O SAD da AISTN tem capacidade para 80 clientes.

Artigo 6º

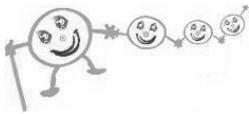
Objetivos do SAD e Destinatários

1. O SAD tem como objetivos:

- a) Contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos indivíduos e famílias, cooperando com as mesmas nas suas vivências;
- b) Prevenir situações de dependência e promover a autonomia contribuindo, assim, para retardar ou evitar a institucionalização;
- c) Apoiar os clientes e famílias na satisfação das necessidades e atividades básicas da vida diária;
- d) Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos clientes e famílias, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
- e) Fomentar relações interpessoais, oferecendo ao cliente um espaço de vida socialmente organizado e adaptado às suas capacidades, para que possam viver de acordo com a sua personalidade e relações sociais, evitando assim o isolamento social.

2. São destinatários do SAD:

- a) Pessoas de 65 ou mais anos, cuja situação de dependência não lhes permita satisfazer as suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária;
- b) Pessoas de idade inferior a 65 anos que, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades e/ou atividades básicas da vida diária.



CAPÍTULO III FUNCIONAMENTO

Artigo 7º

Horário

O SAD encontra-se em funcionamento todos os dias das 7h às 20h.

Artigo 8º

Interrupção da Atividade

O SAD encerra no dia 25 de Dezembro, 1 de Janeiro e dia de Páscoa.

Artigo 9º

Recursos Humanos

O quadro de pessoal da AISTN encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e categoria profissional, de acordo com a legislação em vigor.

Artigo 10º

Coordenação Técnica

A Coordenação Técnica do SAD compete a um técnico, nomeado pela Direção, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

Artigo 11º

Seguro de Acidentes Pessoais

1. A AISTN contratará anualmente um seguro de acidentes pessoais que abrange todos os clientes que frequentam a resposta social;
2. O pagamento do referido seguro é da responsabilidade da AISTN.

Artigo 12º

Cuidados de Saúde

No caso de acidente ou doença súbita que necessite de tratamento imediato, tomar-se-ão as seguintes medidas:

- a) Recorrer-se-á de imediato ao Serviço Nacional de Saúde;
- b) Procederemos à comunicação do representante do cliente, que deve comparecer no local indicado para acompanhamento do mesmo.

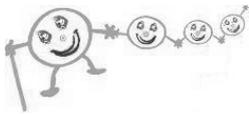
CAPÍTULO IV

SERVIÇOS

Artigo 13º

Serviços Prestados

1. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal/ e Cuidados de Imagem e Reforço Fim do Dia;
 - b) Fornecimento e Apoio nas Refeições, respeitando as dietas com prescrição médica e Suplemento Alimentar;
 - c) Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - d) Tratamento da Roupas do uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de Animação e Socialização;



2. O Serviço de Apoio Domiciliário assegura ainda outros serviços, nomeadamente:

- a) Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais na Prestação de Cuidados aos Clientes;
- b) Apoio Psicossocial;

3. Os serviços podem ser prestados à semana ou à semana e fim-de-semana. Apenas é prestado serviços em dias feriados a quem tem os serviços ao fim-de-semana contratualizados;

Artigo 14º

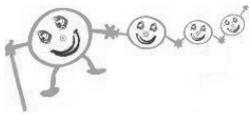
Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal/ Cuidados de Imagem e Reforço Fim do Dia

1. O serviço de Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal consiste na prestação diária de cuidados de higiene e conforto, nomeadamente a higiene pessoal e a hidratação do corpo, no período da manhã, compreendido entre as 7h e as 12h;
2. A equipa poderá colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos;
3. O serviço de Cuidados de Imagem compreende o banho, o corte de barba, corte de unhas e arranjo do cabelo. Este serviço é realizado duas vezes por semana, da parte da manhã entre as 7h e as 12h ou da parte da tarde, entre as 14h e as 17h, conforme disponibilidade na altura da contratação do serviço.
4. O serviço de Reforço Fim do Dia consiste na prestação diária do serviço de Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal no final do dia, sendo o período de prestação do serviço compreendido entre as 17h e as 20h;

Artigo 15º

Fornecimento e Apoio nas Refeições e Suplemento Alimentar

1. O serviço de Alimentação consiste na confeção, transporte e distribuição diária de refeições, compreendido no período entre as 12h e as 14h;
2. As refeições são confeccionadas e distribuídas diariamente, uma vez por dia;
3. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos clientes do SAD;
4. Excetuando qualquer situação pontual, as dietas só poderão ser fornecidas mediante prescrição médica e sempre que os recursos disponíveis permitam a sua preparação e confeção;
5. Em situações pontuais, em que o cliente é dependente e não tem retaguarda familiar, para além da confeção, transporte e distribuição, também pode ser prestada a administração de alimentação, devendo ser solicitada no ato de admissão;
6. O serviço de Reforço Fim do Dia consiste na prestação diária do serviço de Alimentação no final do dia, sendo o período de prestação do serviço compreendido entre as 17h e as 20h.



Artigo 16º

Tratamento de Roupa

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário pessoais, da cama (lençóis, resguardos) e de casa de banho (toalhas, luvas de banho), exclusivas do mesmo;
2. Encontra-se excluída deste serviço a lavagem de edredões, tapetes, cortinados, toalhas e colchas de croché, chinelos, chapéus;
3. A contratualização deste serviço está sujeita à disponibilidade de vaga. Caso não seja possível iniciar a prestação do serviço aquando da sua requisição, o cliente é colocado em lista de espera, e inserido logo que haja uma vaga;
4. A AISTN vê-se no direito de recusar o tratamento de roupa que suspeite não ser do próprio;
5. É obrigatório marcar toda a roupa do cliente, sendo a marcação da responsabilidade do cliente ou do seu representante. A AISTN não se responsabiliza por roupa não identificada;
6. A lavandaria da AISTN funciona com equipamentos e produtos industriais, pelo que é da responsabilidade do cliente ou do seu responsável toda a roupa que exija um tratamento diferenciado;
7. A AISTN não se responsabiliza pelo tratamento de outro tipo de peças para além das acima enumeradas.

Artigo 17º

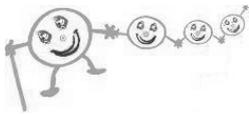
Higiene Habitacional

1. No serviço de Higiene Habitacional é realizada uma higiene do espaço utilizado pelo cliente.
2. A limpeza consiste numa manutenção semanal, com dia a determinar entre as 14h e as 17h, pelo que não serão prestados serviços de limpeza profundos, nem serão abrangidas outras áreas da habitação. Por limpeza de manutenção semanal entenda-se a limpeza do pó do mobiliário e a limpeza do chão (varrer ou aspirar, consoante as condições existentes na casa do cliente, e limpeza do chão a molhado) nos espaços que o cliente ocupa;
3. A aquisição dos produtos e materiais de limpeza são da responsabilidade do cliente ou do seu representante;
4. É também considerado de serviço de Higiene habitacional o serviço de arrumação do quarto e/ ou da casa de banho que é realizado aquando da realização da higiene pessoal. É também considerado serviço a lavagem da louça, arrumação do espaço de alimentação usado pelo utente.

Artigo 18º

Atividades de Animação e Socialização

1. A AISTN pode desenvolver atividades/passeios/convívios para os quais os clientes do SAD poderão ser convidados mediante a sua condição de saúde (física e/ou psicológica);
2. A aquisição de bens (como medicação, pequenas compras, fraldas, cremes) e pagamento de serviços (como os serviços SAD, luz, água), poderá ser feita pelo Serviço de Apoio Domiciliário a pedido do utente/ responsável do mesmo, mediante a disponibilidade do serviço e entrega do dinheiro para o fazer.



Artigo 1º

Formação e Sensibilização dos Familiares e Cuidadores Informais Para a Prestação de Cuidados aos Clientes

Este serviço pretende apoiar os familiares e esclarecê-los sempre que estes sintam necessidade e os técnicos vejam essa pertinência relativamente aos próprios familiares e/ou cuidadores. Mensalmente é distribuído um folheto informativo com um assunto da atualidade.

Artigo 22º

Apoio na Administração de Medicação

1. Quando solicitado pelo cliente ou responsável, poderá ser administrada medicação pelas funcionárias do SAD, mediante prescrição médica;
2. Sempre que haja alterações à prescrição médica, o cliente ou seu responsável, deverá informar o SAD e entregar prova escrita. Na ausência da prescrição médica serve para o efeito, fotocópia da receita médica onde esteja discriminada a posologia, ou uma declaração de responsabilidade do cliente ou responsável.

Artigo 23º

Apoio Psicossocial

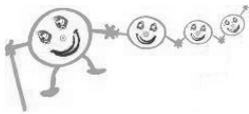
O apoio psicossocial é um serviço prestado pelas técnicas psicóloga e educadora social/gerontóloga social, quer ao cliente quer ao seu responsável, cuidador ou família e pretende a promoção do bem-estar e equilíbrio físico, psicológico e social, adotando para o efeito uma intervenção centrada no apoio às suas necessidades específicas, capacitando-os e fortalecendo-os através da mobilização de recursos.

Artigo 24º

Reforço Fim do Dia

(Serviço de Alimentação e/ou Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal)

1. O serviço de Reforço Fim do Dia consiste na prestação diária do serviço de Alimentação e/ou Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal no final do dia, sendo o período de prestação do serviço compreendido entre as 17h e as 20h;
2. Neste período, as ajudantes de ação direta fazem uma higiene ao cliente e se necessário fazem a preparação/ administração da alimentação ao mesmo. A preparação da alimentação consiste em aquecer a refeição/sopa que é fornecida aos clientes através dos nossos serviços;
3. O Reforço Fim do Dia é prestado apenas aos clientes que têm o serviço de Alimentação e/ou Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal nas restantes horas do dia.



Artigo 25º

Gestão de Artigos e Bens Materiais

A AISTN não se responsabiliza por objetos pessoais desaparecidos dos clientes, visto não haver um inventário diário dos objetos e materiais que estão à disposição no domicílio dos clientes.

CAPITULO V

PROCESSO DE CANDIDATURA /ADMISSÃO

Artigo 26º

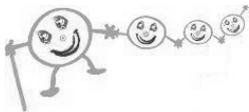
Critérios de Admissão

1. Os clientes serão admitidos de acordo com os seguintes critérios:
 - a. Situação socioeconómica;
 - b. Frequentar outra resposta social da AISTN;
 - c. Existência de familiares diretos (cônjuge) a frequentar a resposta social;
 - d. Ser familiar direto de colaborador da AISTN;
 - e. Ser residente na freguesia;
 - f. Proximidade geográfica dos utilizadores;
 - g. Ex-colaborador da AISTN;
 - h. Número de ordem de pré-inscrição;
2. É condição essencial a não existência de dívidas à AISTN.
3. É condição de aceitação de candidatura ao SAD a contratação obrigatória de pelo menos dois serviços.

Artigo 27º

Processo de Candidatura

1. Para efeitos de admissão, o cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo do cliente, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante apresentação dos seguintes documentos:
 - a) Bilhete de identidade do cliente e dos membros do agregado familiar;
 - b) Cartão de identificação fiscal (NIF) do cliente e dos membros do agregado familiar;
 - c) Cartão de identificação da segurança social (NISS) do cliente e dos membros do agregado familiar;
 - d) Cartão de cliente do Serviço Nacional de Saúde (SNS) do cliente e dos membros do agregado familiar;
 - e) Comprovativo de rendimentos do cliente e dos membros do agregado familiar;
 - f) Declaração de IRS do ano anterior e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração médica comprovativa de medicação continuada/crónica atualizada do cliente e dos membros do agregado familiar;
 - h) Declaração farmacêutica de despesas com medicação continuada/crónica, justificada através de declaração médica recente;
 - i) Recibo da renda da habitação (caso esta seja arrendada e esteja no nome do cliente ou do cônjuge).



4. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respetivos documentos probatórios, devendo ser logo que possível iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
5. O período de candidatura decorre nos dias úteis entre as 9h e as 17h na AISTN;
6. A ficha de inscrição e os documentos probatórios deverão ser entregues nos serviços administrativos;
7. Deverá existir uma pessoa responsável pelo cliente, familiar ou não, devendo os seus dados constar no processo (BI, NISS, NIF, morada e contacto telefónico);
8. É comunicada a decisão de admissão ou não num período de 8 dias;
9. Os serviços administrativos devem ser avisados da admissão do cliente.

Artigo 28º

Admissão

1. O primeiro contacto entre o cliente e/ou responsável e a AISTN faz-se através das técnicas do SAD, responsáveis na decisão do processo de admissão (mediante as orientações da Direção);
2. O pedido de admissão deverá ser feito pelo cliente ou por alguém que o represente na AISTN;
3. Após decisão da admissão do cliente, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como, a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.

Artigo 29º

Contrato de Prestação de Serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o cliente ou seu representante e a AISTN deve ser celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, o qual será renovado anualmente aquando da atualização da comparticipação;
2. Em caso de alteração ao contrato de prestação de serviços será elaborada uma adenda a autenticar por ambas as partes, que será entregue aos outorgantes que constam no contrato de prestação de serviços inicial.

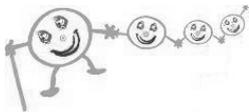
CAPITULO VI

PROCESSO INDIVIDUAL DO CLIENTE

Artigo 30º

Processo Individual do Cliente em Área Administrativa

1. O processo individual do cliente presente na área administrativa é constituído por um conjunto de documentos que se inicia com a aceitação da inscrição:
 - a) Ficha de inscrição com os dados de identificação do cliente, do seu representante e respetivos contactos;
 - b) Os dados e documentos facultados para o processo de candidatura, mencionados no artigo 27º, nº1 da alínea a) à alínea i);
 - c) Contrato de prestação de serviços;
 - d) Dados de identificação, morada e contactos do representante.
2. O Processo Individual do cliente é arquivado em local próprio nos serviços administrativos, tendo acesso a estes apenas os serviços administrativos, garantindo sempre a sua confidencialidade;
3. O cliente e/ou o seu representante tem conhecimento da informação constante no processo individual;



4. Em caso de rescisão de contrato é preenchido o impresso para o efeito e arquivado nos serviços, sendo uma cópia entregue à técnica do SAD para arquivo no processo individual do cliente em área técnica.

Artigo 31º

Processo Individual do Cliente em Área Técnica

1. O processo individual do cliente é constituído pelo seguinte conjunto de documentos:
 - a) Ficha de inscrição do cliente;
 - b) Fichas de Entrevista de Avaliação Diagnóstica;
 - c) Avaliação do programa de acolhimento inicial;
 - d) Dados de Identificação (identificação do cliente, NIF, NISS e SNS);
 - e) Contrato de prestação de serviços;
 - f) Dados de identificação, morada e contactos do representante;
 - g) Plano Individual e respetivas avaliações e revisões;
 - h) Registos de reclamações;
 - i) Registo da cessação do contrato.
2. Por questões de ordem logística e prática, os registos da prestação de serviços, participação em atividades, ocorrências de situações anómalas e os registos de entradas e saídas da casa dos clientes são arquivados mensalmente, de forma conjunta, organizados por número de cliente, no gabinete de coordenação do SAD;
3. O processo individual do cliente é atualizado semestralmente.

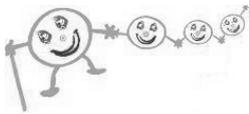
CAPITULO VII

COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR E MENSALIDADE

Artigo 32º

Mensalidade

1. A mensalidade é composta pela comparticipação familiar e pelo valor dos produtos (fraldas, produtos de higiene...) adquiridos à AISTN;
2. O valor dos produtos será de montante a decidir anualmente pela Direção da AISTN;
3. O pagamento da mensalidade deverá ser efetuado entre o dia um e oito do mês a que respeita;
4. As mensalidades deverão ser pagas diretamente na secretaria, caso contrário, por transferência bancária, em cheque à ordem da AISTN ou num envelope fechado com o nome do cliente, após a confirmação e registo das colaboradoras do SAD, que se responsabilizam pela entrega do respetivo recibo ao cliente;
5. O pagamento por transferência bancária só será validado após a apresentação do respetivo comprovativo;
6. Perante a ausência de pagamento igual ou superior a 60 dias, a AISTN poderá suspender a prestação de serviços ao cliente até regularização das mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.



Artigo 33º

Cálculo da Comparticipação

1. A tabela de comparticipações familiares do SAD tem em consideração a legislação em vigor e encontra-se afixada em local visível;
2. A comparticipação familiar devida pela prestação dos serviços de apoio domiciliário é determinada pela aplicação da tabela em anexo;
3. De acordo com a Circular Normativa n.º 4, de 16/012/2014, da Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

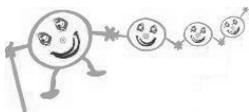
$$RC = \frac{RAF/12 - D}{N}$$

Sendo que:

- RC** = Rendimento *per capita* mensal;
- RAF** = Rendimento do agregado familiar;
- D** = Despesas mensais fixas;
- N** = Número de elementos do agregado familiar;

4. Para efeitos de determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas:
 - a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b) O valor da renda da casa ou da prestação mensal devida pela aquisição de habitação própria;
 - c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d) As despesas com aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.

5.1. O somatório das despesas referidas nas alíneas b) e c) do ponto 1 não pode ultrapassar a Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG). Nos casos em que essa soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa;
5. A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades, sendo que o valor do rendimento mensal líquido do agregado familiar é o duodécimo da soma dos rendimentos anualmente auferidos, por cada um dos seus elementos;
6. Uma vez solicitados os rendimentos mensais atualizados para a determinação da mensalidade, e não sejam entregues no prazo previsto, a comparticipação a atribuir ao cliente será o valor máximo da tabela respetiva, podendo a mesma vir a ser revista com a entrega dos documentos e do pedido de retificação;
7. Na eventualidade de recusa de apresentação de prova de rendimentos, o cliente ou o seu responsável deverá assinar uma declaração em como se compromete a pagar o valor da comparticipação familiar máxima;
8. O valor da comparticipação familiar máxima não pode ultrapassar o valor do custo real do cliente no SAD. Este valor é determinado anualmente pela Direção da AISTN;
9. As comparticipações são revistas anualmente no mês de janeiro, tendo em consideração as alterações ocorridas nos rendimentos e/ou despesas do agregado familiar;

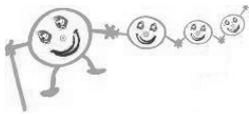


10. À Direção reserva-se o direito de averiguar pelos meios legais ao seu dispor, as declarações e documentação apresentada, bem como ponderar outros critérios e fontes de rendimento do agregado familiar, sempre que, da análise efetuada aos documentos disponibilizados e do conhecimento que houver do nível social das famílias, resultem fortes indícios de omissões ou de declarações menos sérias quanto aos valores apurados.

Artigo 34º

Alterações à participação familiar

1. Só são aceites revisões da participação familiar durante o ano civil em casos de extrema necessidade, passando pela análise da Direção da AISTN;
2. Quando a prestação dos serviços se inicia após o dia 15, o cliente paga metade da participação mensal normal;
3. Quando a prestação dos serviços termina antes do dia 15, o cliente paga metade da participação mensal normal. Para isso, terá de avisar a AISTN com 30 dias de antecedência, sempre que possível;
4. A mensalidade terá uma redução de 20% caso frequente na AISTN mais do que um membro do agregado familiar, especificamente no caso de casais;
5. Os filhos/pais de funcionários terão uma redução de 20%, caso o funcionário seja sócio da AISTN;
 - a. Para usufruir deste desconto, o funcionário tem que ser sócio da AISTN há, pelo menos, seis meses;
 - b. Os descontos afetos aos sócios entram em vigor após seis meses de efetividade e com as respetivas quotas em dia;
 - c. Este desconto não é acumulável com outros descontos (por exemplo, de cônjuge);
6. A mensalidade terá uma redução de 10% quando o período de ausência, devidamente comunicado e justificado, seja igual ou superior a 15 dias seguidos no próprio mês. Neste período de tempo o cliente não pode usufruir de nenhum serviço;
7. A mensalidade terá uma redução de 30% caso o cliente esteja ausente por um período igual ou superior a 60 dias consecutivos e deseje manter a vaga. Neste período de tempo o cliente não pode usufruir de nenhum serviço;
8. A mensalidade terá uma redução de 60% caso o cliente esteja ausente por um período igual ou superior a 90 dias consecutivos e deseje manter a vaga. Neste período de tempo o cliente não pode usufruir de nenhum serviço;
9. O SAD dispõe de uma folha de registo mensal da prestação de serviços, sendo registada a presença ou ausência do cliente;
10. As reduções na mensalidade por faltas serão sempre efetuadas no mês seguinte àquele em que ocorreu o facto que as motivou.
11. Em caso de morte do cliente até ao dia 15 (inclusive) de cada mês, a mensalidade terá uma redução de 50%;
12. A contratualização ou desistência de serviços tem que ser comunicada aos serviços administrativos e à coordenação do SAD com 30 dias de antecedência;
13. Os dias de feriados, greve ou suspensão total ou parcial da atividade por motivo de força maior não implicam qualquer desconto no montante da participação familiar mensal;
14. No caso de Estado de Emergência e/ou Calamidade que se prolongue por um período superior a 15 dias seguidos que implique a suspensão total ou parcial da atividade, a participação familiar mensal



pode ser reduzida, por deliberação da Direção, tendo em conta todas as implicações, designadamente a sustentabilidade económico-financeira da resposta social e da própria IPSS.

Artigo 35º

Cessação da Prestação de Serviços por Facto não Imputável à AISTN

1. Sempre que o cliente queira rescindir o contrato da frequência da resposta social, deverá fazê-lo com o mínimo de 30 dias de antecedência;
2. Pelo não cumprimento deste prazo, terá que liquidar a mensalidade do mês seguinte.

CAPÍTULO VII

DIREITOS E DEVERES

Artigo 36º

Tratamento de Reclamações / Sugestões

1. Nos termos da legislação em vigor, a AISTN possui um livro de reclamações/sugestões, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos;
2. A AISTN possui um procedimento interno de tratamento de reclamações/sugestões.

Artigo 37º

Direitos e Deveres do Cliente

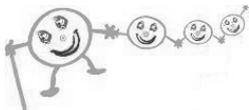
Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os clientes do SAD têm os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos dos clientes:

- a) Igualdade de tratamento, independentemente da raça, religião, idade, sexo ou condição social;
- b) Respeito pela sua identidade, pelos seus usos e costumes e à reserva da intimidade privada;
- c) Inviolabilidade da correspondência e do domicílio, sem prévia autorização;
- d) Prestação dos serviços solicitados, nos dias acordados;
- e) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço;
- f) Cumprimento deste Regulamento Interno nas partes que lhes digam respeito.

2. Deveres dos clientes:

- a) Cumprir as normas da resposta social de acordo com o estipulado neste Regulamento;
- b) Efetuar o pagamento da mensalidade dentro do prazo estabelecido para o efeito, bem como quaisquer despesas extra efetuadas;
- c) Atualizar anualmente a prova de rendimentos e despesas do agregado familiar;
- d) Tratar com respeito e dignidade os prestadores de serviços;
- e) Comunicar previamente ou logo que possível a sua ausência;
- f) Informar com pelo menos 30 dias de antecedência a desistência dos serviços.



Artigo 38º

Direitos e Deveres dos Responsáveis dos Clientes

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os responsáveis dos clientes do SAD têm os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos dos responsáveis:

- a) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- b) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da AISTN;

2. Deveres dos responsáveis:

- a) Assegurar o pagamento da mensalidade;
- b) Prestar apoio e ser o elo de comunicação;
- c) Informar sempre que haja alterações em tudo o que se relacione com o cliente.

Artigo 39º

Direitos e Deveres de Voluntários e Estagiários

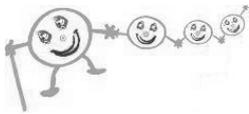
Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os voluntários e estagiários do SAD têm os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos dos voluntários:

- a) Conhecer o regulamento interno;
- b) Ser respeitado e valorizado no trabalho que desenvolve com os clientes e com os profissionais da AISTN;
- c) Ser ouvido e esclarecido sobre a sua participação nas atividades em que está envolvido.

2. Deveres dos voluntários:

- a) Conhecer e respeitar o regulamento interno da AISTN, respeitando a privacidade de todos quantos lá trabalham;
- b) Respeitar as decisões da equipa da AISTN;
- c) Não divulgar informações relativas à instituição ou seus clientes, salvo no cumprimento de obrigação legalmente instituída
- d) Ser assíduo e pontual nos dias estipulados com a equipa para o seu trabalho voluntário mantendo uma atitude responsável face ao mesmo;
- e) Velar pela conservação e boa utilização dos bens, equipamentos e instrumentos relacionados com o seu trabalho;
- f) Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais, bem como as ordens dadas pela equipa da AISTN;
- g) Nos casos previstos, quando em serviço, interno ou externo, devem utilizar o uniforme fornecido pela instituição, com a identificação de quem o utiliza;
- h) Não sair da AISTN com clientes sem a respetiva autorização técnica;
- i) Tratar todos os clientes com o mesmo respeito e atenção, não manifestando qualquer discriminação;
- j) Informar quando pretende faltar ou cessar o trabalho voluntário.



Artigo 40º

Direitos e Deveres dos Colaboradores

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, os colaboradores do SAD têm os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos dos colaboradores: Os colaboradores gozam do direito de serem tratados com educação e urbanidade e ainda os direitos referidos no Regulamento Interno da AISTN;
2. Deveres dos colaboradores: Aos colaboradores cabe o cumprimento dos deveres inerentes ao exercício dos respetivos cargos, nos termos da legislação laboral em vigor e ainda os deveres referidos no Regulamento Interno da AISTN.

Artigo 41º

Direitos e Deveres da AISTN

Sem prejuízo das regras genericamente estabelecidas neste Regulamento, a AISTN tem os seguintes direitos e deveres:

1. Direitos da AISTN:
 - a) Ser tratado com respeito por parte de todos os clientes e seus familiares/representantes;
 - b) Receber a participação mensal e outros pagamentos devidos, nos prazos estabelecidos;
 - c) Exigir o cumprimento do Regulamento Interno.
2. Deveres da AISTN:
 - a) Garantir a qualidade dos serviços prestados;
 - b) Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
 - c) Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
 - d) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
 - e) Desenvolver as atividades necessárias e adequadas de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
 - f) Possuir Livro de Reclamações.

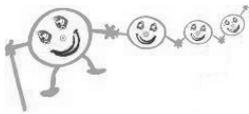
CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 42º

Alterações ao Regulamento

1. O presente Regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento do SAD, tendo como principal objetivo a sua melhoria;
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao cliente e/ou ao seu representante;
3. Qualquer alteração ao Regulamento Interno será comunicada ao ISS,IP nos 30 dias precedentes á sua entrada em vigor.



Artigo 43º

Integração de lacunas

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção da AISTN, tendo em conta a legislação sobre a matéria.

Artigo 44º

Entrada em Vigor

1. O presente Regulamento depois de lido e aprovado pela Direção será assinado pela mesma, entrando em vigor a 1 de Janeiro de 2019;
2. Aquando da inscrição do cliente, deverá ser dado um exemplar deste Regulamento ao cliente/representante legal.

O Presidente da Direção,

S. Tomé de Negrelos, 1 de Janeiro de 2023