

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

REGULAMENTO INTERNO



**CENTRO
COMUNITÁRIO**
TIRES



40 anos
de Intervenção Social

2024

ÍNDICE

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS	1
ARTIGO I – CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO	1
ARTIGO II – ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
ARTIGO III – ENQUADRAMENTO LEGAL	2
ARTIGO IV – VISÃO E MISSÃO	2
ARTIGO V – CONCEITO	2
ARTIGO VI – CAPACIDADE	2
ARTIGO VII – OBJETIVOS	2
ARTIGO VIII – SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	3
ARTIGO IX – HORÁRIOS E CALENDARIZAÇÃO	4
CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO	5
ARTIGO X – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO	5
ARTIGO XI – CANDIDATURA	6
ARTIGO XII – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO	6
ARTIGO XIII – ADMISSÃO	7
ARTIGO XIV – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES	7
ARTIGO XV – PROCESSO INDIVIDUAL	7
ARTIGO XVI – LISTA DE ESPERA	8
CAPÍTULO III INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO .	9
ARTIGO XVII – INSTALAÇÕES	9
ARTIGO XVIII – PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	9

ARTIGO XIX – REDUÇÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR	10
ARTIGO XX – OUTROS GASTOS	10
ARTIGO XXI – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR.....	11
ARTIGO XXII – CONFEÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES	13
ARTIGO XXIII – ATIVIDADES SERVIÇOS PRESTADOS	13
ARTIGO XXIV – PASSEIOS E DESLOCAÇÕES.....	14

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES..... 15

ARTIGO XXV – DIREITOS DOS CLIENTES	15
ARTIGO XXVI – DEVERES DOS CLIENTES.....	15
ARTIGO XXVII – DIREITOS DA INSTITUIÇÃO	16
ARTIGO XXVIII – DEVERES DA INSTITUIÇÃO.....	16
ARTIGO XXIX – CESSAÇÃO OU SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	16
ARTIGO XXX – FALSAS DECLARAÇÕES.....	17
ARTIGO XXXI – CONTRATO	17

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS 19

ARTIGO XXXII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS	19
ARTIGO XXXIII – PROCEDIMENTO DISCIPLINAR	19
ARTIGO XXXIV – LIVRO DE RECLAMAÇÕES	20
ARTIGO XXXV – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS.....	20
ARTIGO XXXVI – PROTEÇÃO DE DADOS	20
ARTIGO XXXVII – GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS	22
ARTIGO XXXVIII – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO	22
ARTIGO XXXIX – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS.....	22
ARTIGO XXXX – ENTRADA EM VIGOR	23

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO I – CARATERIZAÇÃO E LOCALIZAÇÃO

O Centro Comunitário de Tires, adiante designado por CCTIRES, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, registada na Direção-Geral da Segurança Social, com a inscrição 82/86, a fls. 92 do Livro n.º 3 e fls. 11 do Livro n.º 9 das Fundações de Solidariedade Social, cujos Estatutos se encontram aprovados pelo Patriarcado de Lisboa em 06/11/2015.

O CCTIRES situa-se em Tires, na Rua Marquês de Pombal, na Freguesia de São Domingos de Rana, Concelho de Cascais.

O presente Regulamento Interno tem por objetivo estabelecer as normas de organização e funcionamento da Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário.

ARTIGO II – ÂMBITO DE APLICAÇÃO

O presente Regulamento Interno estabelece a forma de intervenção, organização e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário do CCTIRES,

tendo por base o Acordo de Cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa, em 01 de Setembro de 2000.

ARTIGO III – ENQUADRAMENTO LEGAL

A Resposta Social de Serviço de Apoio Domiciliário, adiante designada por SAD, rege-se pela Legislação aplicável aos Equipamentos de SAD com o Acordo de Cooperação com o Centro Distrital da Segurança Social de Lisboa.

ARTIGO IV – VISÃO E MISSÃO

O CCTIRES tem como visão ser referência como instituição de solidariedade cristã para a educação e inclusão comunitária e social. Tendo como inspiração a Doutrina Social da Igreja, a sua missão assenta no contributo para a dignidade humana promovendo a solidariedade, a educação e a integração comunitária e social.

ARTIGO V – CONCEITO

O SAD é uma Resposta Social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e/ou pessoas que se encontram 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.

ARTIGO VI – CAPACIDADE

O SAD do CCTIRES tem capacidade para 82 Clientes.

ARTIGO VII – OBJETIVOS

São objetivos do SAD, nomeadamente:

- a) Contribuir 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 cuidados e serviços adequados às necessidades dos Clientes, sendo, os mesmos, objeto de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

ARTIGO VIII – SERVIÇOS PRESTADOS E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
- b) Higiene habitacional;
- c) Confeção e fornecimento de refeições;
- d) Tratamento de roupa;
- e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;

Pode ainda assegurar, entre outros:

- a) Apoio psicossocial;
- b) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
- c) Assistência medicamentosa, mediante a apresentação de prescrição médica ou declaração de responsabilidade do cliente e/ou pessoa de referência, (representante legal ou familiares);
- d) Cuidados de saúde simples – colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado, desde que enquadrado num plano de cuidados definido e orientados pela equipa de saúde, quando a situação do cliente o determine e conforme orientação do médico assistente;

- e) Acompanhamento e transporte a consultas e/ou exames complementares de diagnóstico, de acordo com a disponibilidade de horário;
- f) Fisioterapia;
- g) Psicologia;
- h) Reparações no domicílio, com base no Protocolo "Oficina Social" celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- i) Cedência de Ajudas Técnicas, com base no Protocolo "Produtos de Apoio", celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- j) Acesso a fraldas com base no Programa "Viver com conforto", celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- k) Apoio pecuniário para aquisição de medicação, com base no Protocolo "Programa de Financiamento para Acessibilidade ao Medicamento", celebrado com a Câmara Municipal de Cascais;
- l) Outros, a considerar pela Direção da Instituição.

Todos os serviços que pressupõem a articulação com outras áreas e/ou entidades estão sujeitos às regras de funcionamento e às disponibilidades dos mesmos.

ARTIGO IX – HORÁRIOS E CALENDARIZAÇÃO

A Resposta Social SAD funciona de segunda a sexta-feira das 09:00H às 18.00H e aos sábados, domingos e feriados, das 07:00H às 13:00H.

Os serviços prestados no âmbito do SAD não são operacionalizados nos dias:

- 25 de dezembro;
- 31 de dezembro (no período da tarde);
- Dia 01 de janeiro;
- Dia de Páscoa.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO

ARTIGO X – CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

São condições de admissão, as seguintes:

1. Encontrar-se numa situação de dependência física e/ou psíquica e que impossibilite assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das necessidades básicas e/ou a realização das atividades instrumentais da vida diária e não dispor de apoio familiar para o efeito;
2. Residir na Freguesia de S. Domingos de Rana, nomeadamente na área de abrangência da Paróquia de Nossa Senhora da Graça de Tires.
3. A admissão é precedida por uma visita domiciliária ao candidato, a realizar pelo Coordenador do SAD e destina-se a:
 - a. Estudar a situação sociofamiliar do candidato;
 - b. Informar e esclarecer o candidato ou o familiar responsável sobre o Regulamento Interno vigente;
 - c. Aferir informações para o estabelecimento do Plano Individual de Cuidados.

ARTIGO XI – CANDIDATURA

Para efeitos de admissão, o Cliente deverá candidatar-se através do preenchimento de uma ficha de inscrição que constitui parte integrante do processo de Cliente, devendo entregar cópia dos documentos comprovativos de rendimentos mensais do agregado familiar e comprovativos de despesas mensais do agregado familiar, conforme a ficha de candidatura em vigor, disponível na secretaria da Instituição e *online*, em www.cctires.org.

As sinalizações da Rede Social de Suporte são recebidas por telefone ou e-mail.

No caso dos candidatos que reúnam os requisitos de admissibilidade e não existam vagas, eles são integrados na lista de espera, se assim o entenderem.

ARTIGO XII – CRITÉRIOS DE ADMISSÃO

Serão admitidos como Clientes da Resposta Social SAD, os indivíduos que reúnam os seguintes critérios:

- Emergência social;
- Ausência de rede de suporte para assegurar as necessidades básicas e específicas da vida diária;
- Nível de Autonomia:
 - Grande dependente;
 - Dependente;
 - Parcialmente dependente (que apenas necessita de supervisão).
- Isolamento social;
- Duração da Incapacidade:
 - Permanente;
 - Temporária.
- Concordância do Cliente com os princípios, os valores e as normas regulamentares da Instituição e a aceitação do contrato de prestação de serviços;
- Frequentar ou ter frequentado uma das Respostas Sociais da Instituição.

ARTIGO XIII – ADMISSÃO

Recebida a candidatura, a mesma será analisada pelo Coordenador da Resposta Social que, de seguida, a submeterá à aprovação da Direção Técnica.

ARTIGO XIV – ACOLHIMENTO DE NOVOS CLIENTES

Compete à Equipa Técnica elaborar em colaboração com o Cliente e com o Representante Legal e/ou Familiar, mediante as necessidades expressas por estes e a avaliação da situação, um plano de acolhimento com os cuidados individualizados.

ARTIGO XV – PROCESSO INDIVIDUAL

O Coordenador da Resposta Social elabora um Processo Individual do Cliente do qual constam, designadamente:

- Elementos de identificação, contato e residência do Cliente;
- Elementos de identificação e contatos do representante legal e/ou familiares de referência;
- Identificação do médico assistente e respetivo contato;
- Data de início da prestação de serviços;
- Identificação da situação social;
- Processo de saúde;
- Programação dos serviços;
- Registo dos períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
- Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
- Exemplar do contrato de prestação de serviços de SAD;
- Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação de data e motivo.

ARTIGO XVI – LISTA DE ESPERA

No caso da não existência de vagas, entra para a lista de espera quem expressar essa vontade por escrito na ficha de inscrição.

A priorização das situações em lista de espera é efetuada com base na data de inscrição e atendendo aos critérios e condições de admissão constantes no número 3 do Capítulo II do presente Regulamento.

A informação da posição que o candidato ocupa na lista de espera será comunicada quando solicitada pelo Cliente ou o seu representante legal ou familiar de referência.

CAPÍTULO III

INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO XVII – INSTALAÇÕES

O SAD funciona no Edifício Sede do CCTIRES.

ARTIGO XVIII – PAGAMENTO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

O pagamento da participação familiar deverá ser efetuado até ao dia 10 de cada mês, através das seguintes modalidades:

- Secretaria da Instituição (numerário ou cheque);
- Transferência Bancária.

Quando se verifique alguma alteração da situação socioeconómica do agregado familiar que determine alteração da respetiva capitação, o Cliente ou o representante legal ou familiar pode solicitar por escrito à Direção da Instituição a revisão da participação familiar mediante apresentação de comprovativos da referida alteração. No entanto, caso o valor da

comparticipação familiar seja alterado, só se tornará efetivo a partir do mês seguinte àquele em que se verificar a sua aprovação.

As participações familiares poderão sofrer descontos em caso de faltas justificadas ou por motivo de doença, nos seguintes termos:

- Decorridos 15 dias seguidos aplica-se 25% de desconto na participação familiar;
- Decorridos mais de 30 dias seguidos aplica-se 50% de desconto na participação familiar, sendo, no entanto, obrigatório o pagamento dos restantes 50% da participação familiar para manter a vaga;

Caso as faltas sejam injustificadas e excedam os quinze dias seguidos será cancelada a prestação dos serviços.

No caso de existirem dificuldades no pagamento da participação familiar e no cumprimento dos prazos fixados, estas deverão ser comunicadas por escrito à Direção, para serem analisadas.

Salvo nos casos devidamente fundamentados e autorizados pela Direção, a falta de pagamento por um motivo igual ou superior a 2 meses, será motivo de suspensão ou cessação do serviço.

ARTIGO XIX – REDUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO FAMILIAR

Haverá lugar a uma redução na participação familiar mensal de 10%, sempre que se verifique a frequência de mais de um elemento do mesmo agregado familiar no Serviço de Apoio Domiciliário.

ARTIGO XX – OUTROS GASTOS

Os gastos em medicamentos, fraldas, equipamentos e material de higiene pessoal são suportados pelo Cliente.

ARTIGO XXI – COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

O valor da comparticipação familiar é atribuído anualmente em função da capitação do agregado familiar, e em função da avaliação socioeconómica de cada situação.

Esse valor é calculado de acordo com a legislação/normativos em vigor.

Assim, de acordo com o disposto na Circular Normativa n.º 4, de 16 de dezembro de 2014, da Direção Geral da Segurança Social, o cálculo do rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = (RAF/12-D/N)$$

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

No que respeita às despesas mensais fixas, consideram-se para o efeito: o valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido; renda da casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente; despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência; despesas com saúde e aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica; a comparticipação dos descendentes e outros familiares, na resposta social ERPI.

O valor máximo das despesas mensais fixas a ser considerado não poderá ultrapassar a Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG).

A comparticipação familiar mensal é efetuada no total de 12 mensalidades.

A comparticipação familiar é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* conforme o número de serviços

prestados, sendo que a totalidade dos mesmos não pode ser superior a 75% do rendimento per capita do agregado familiar.

Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal	
Níveis	% sobre o rendimento <i>per capita</i>
I	7%
II	10%
III	13%
IV	18%
V	23%
VI	28%
VII	33%
VIII	35%

O **Serviço de Confeção e Distribuição de Refeições ao Domicílio, de segunda a sexta-feira**, tem determinada a comparticipação mensal com a aplicação de 34% sobre o rendimento *per capita*.

O **Serviço de Confeção e Distribuição de Refeições ao Domicílio, de fins-de-semana e feriados**, tem determinada a comparticipação mensal com a aplicação de 6% sobre o rendimento *per capita*.

O apoio psicossocial é assumido, na íntegra, pela Instituição, através da intervenção de uma equipa multidisciplinar.

Serviços Complementares

A **Fisioterapia** é um serviço pago por sessão, de acordo com a seguinte tabela que poderá ser atualizada anualmente pela Direção da Instituição:

Serviço/Sessão	1x por semana	2x por semana
Fisioterapia	3% sobre o rendimento per capita	5% sobre o rendimento per capita

O custo da intervenção na vertente da **Psicologia** é inteiramente suportado pela Instituição.

O **Serviço de Tratamento de Roupas** será cobrado à peça de acordo com uma tabela/preçário atualizada anualmente, aprovada pela Direção, e comunicada aos Clientes até dia 15 do mês de dezembro do ano anterior àquele a que respeitar, para entrar em vigor no dia 1 de janeiro.

As **Reparações no Domicílio** (Protocolo "Oficina Social") e as **Ajudas Técnicas** (Protocolo "Produtos de Apoio") têm valores tabelados nos protocolos.

Se o candidato a Cliente e/ou o representante legal ou familiar de referência não quiser fazer prova do seu rendimento, fica obrigado a efetuar o pagamento correspondente ao valor do custo médio real dos respetivos serviços prestados ao Cliente.

A Direção poderá reduzir o valor, dispensar ou suspender o pagamento das participações familiares, sempre que, através de uma cuidada análise socioeconómica do agregado familiar, se conclua pela sua especial onerosidade ou impossibilidade.

ARTIGO XXII – CONFEÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES

O SAD confecciona e distribui refeições todos os dias, estando a ementa afixada na recepção do Centro Comunitário de Tires. A mesma poderá ser solicitada para ser enviada via e-mail.

Sempre que seja necessária uma dieta, esta será disponibilizada mediante prescrição médica ou pedido por escrito do Cliente ou representante legal ou familiar ao Coordenador da Resposta Social.

O cancelamento das refeições deverá ser efetuado com a antecedência de 24 horas.

ARTIGO XXIII – ATIVIDADES | SERVIÇOS PRESTADOS

Os serviços prestados no âmbito do SAD são prestados de acordo com a necessidade do Cliente e disponibilidade do serviço.

O Centro Comunitário de Tires reserva-se ao direito de fazer alterações ao planeamento dos serviços prestados com aviso prévio, sempre que isso se mostre necessário.

Os pedidos de alteração da prestação dos serviços efetuados por parte do Cliente estão sujeitos à avaliação da Coordenação do SAD.

O cancelamento, remarcação e/ou reativação dos serviços deve ser feito com um aviso prévio de 24 horas.

ARTIGO XXIV – PASSEIOS OU DESLOCAÇÕES

As atividades ao exterior são previamente comunicadas ao Cliente ou representante legal ou familiar, e carecem de inscrição prévia.

CAPÍTULO IV

DIREITOS E DEVERES

ARTIGO XXV – DIREITOS DOS CLIENTES

1. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
2. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio;
3. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
4. A prestação dos serviços solicitados e contratados para a cobertura das suas necessidades, tendo em vista manter ou melhorar a sua autonomia;
5. Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições.

ARTIGO XXVI – DEVERES DOS CLIENTES

1. Prestar as informações necessárias, bem como ceder a documentação de identificação e de saúde e a documentação necessária ao cálculo da participação familiar;

2. Colaborar com a equipa do SAD, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido;
3. Pagar a comparticipação familiar acordada;
4. Cumprir as regras expressas no presente regulamento.

ARTIGO XXVII – DIREITOS DA INSTITUIÇÃO

1. Os colaboradores serem tratados com respeito e dignidade;
2. Receber atempadamente a comparticipação familiar acordada;
3. Ver respeitado o seu património;
4. Proceder à averiguação da veracidade das declarações prestadas pelo cliente no ato da inscrição;
5. Suspender o SAD sempre que os clientes, grave ou reiteradamente violem as regras constantes do presente Regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação deles, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.

ARTIGO XXVIII – DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. Prestar os serviços constantes no presente regulamento;
2. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
3. Manter atualizados os processos dos clientes;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes;
5. Dispor de um livro de reclamações;
6. Manter devidamente atualizado o preçário dos serviços e respetivas condições de prestação.

ARTIGO XXIX – CESSAÇÃO OU SUSPENSÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O contrato de prestação de serviços do apoio domiciliário cessa nos seguintes termos:



- a. Por mútuo acordo, devendo formalizar por escrito os motivos da cessação;
- b. Por iniciativa do Cliente, mediante comunicação por escrito ao CCTIRES com 15 dias de antecedência em relação à data da cessação;
- c. Em caso de não renovação por qualquer uma das partes, mediante comunicação por escrito à outra parte, com uma antecedência mínima de 15 dias em relação à data do termo do contrato;
- d. Por decisão unilateral do CCTIRES, caso o Cliente ou o representante legal ou o familiar de referência não cumpram as obrigações assumidas nos termos do contrato, adenda ou Regulamento Interno, devendo para o efeito avisar com 15 dias de antecedência a decisão que pretende tomar.

O CCTIRES ainda reserva o direito de unilateralmente rescindir o contrato nos termos do ponto anterior, caso se verifique a inadequação dos serviços;

O contrato de prestação de serviços pode ser suspenso temporariamente por 6 meses, com um aviso prévio de 24 horas, havendo lugar ao pagamento de 50% da participação familiar para manter a vaga;

Em caso de morte do Cliente o contrato considera-se imediatamente resolvido assim que o óbito for comunicado e comprovado ao 1.º Contratante.

ARTIGO XXX – FALSAS DECLARAÇÕES

As falsas declarações têm como consequência a exclusão definitiva do Cliente do SAD.

ARTIGO XXXI – CONTRATO

Nos termos da legislação em vigor deve ser celebrado por escrito um contrato de prestação de serviços com o Cliente ou o seu representante legal ou os seus familiares de referência, onde constem os direitos e as obrigações das

partes. Os serviços a prestar e a sua periodicidade, bem como o preço praticado, constam da adenda ao contrato, que dele faz parte integrante.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO XXXII – INTEGRAÇÃO DE LACUNAS

Em todo o omissis, aplica-se a legislação em vigor.

ARTIGO XXXIII – PROCEDIMENTO DISCIPLINAR

1. O não cumprimento das normas constantes deste Regulamento poderá conduzir à aplicação de sanções disciplinares diversas, de acordo com a gravidade das faltas.
2. As sanções disciplinares variam entre a suspensão total ou parcial dos serviços durante oito, quinze ou trinta dias e a exclusão dos serviços.
3. A exclusão será a sanção máxima aplicada a um Cliente, cujo comportamento, seu ou da pessoa próxima, pela sua gravidade torne irremediavelmente impossível a continuidade do apoio prestado;
4. Compete à Direção da Instituição ordenar a realização do processo disciplinar.
5. Em sede de processo disciplinar, será permitido ao Cliente a apresentação da sua defesa.

6. Eventuais sanções disciplinares serão deliberadas pela Direção da Instituição.

ARTIGO XXXIV – LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição possui o Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado junto da Secretaria da Instituição, sempre que desejado, ou acedendo digitalmente em <https://www.livroreclamacoes.pt>.

ARTIGO XXXV – RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

Em cumprimento do disposto no artigo 18º do DL 144/2015 de 8 de setembro, informam-se os nossos Clientes que, em caso de litígio, poderão recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios.

A entidade RAL com abrangência na área geográfica da Instituição é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (www.centroarbitragemlisboa.pt).

Para mais informações consulte www.cctires.org.

ARTIGO XXXVI – PROTEÇÃO DE DADOS

Os dados pessoais recolhidos fazem parte da documentação exigida pela Tutela (Segurança Social), pelo Ministério da Autoridade Tributária e Câmara Municipal de Cascais.

O seu tratamento é feito apenas enquanto se mantém o vínculo à Instituição, sendo fornecidos a terceiros, apenas dentro do estritamente exigido pela Lei.

1. Princípios relativos ao tratamento de dados pessoais

Os dados pessoais referentes aos Clientes e Colaboradores são:

- a) Objeto de um tratamento lícito e leal;

- b) Recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, e não tratados de uma forma incompatível com essas finalidades;
- c) Adequados, pertinentes e limitados ao mínimo necessário relativamente às finalidades para as quais são tratados;
- d) Exatos e atualizados sempre que necessário; devem ser tomadas todas as medidas razoáveis para que os dados inexatos, tendo em conta as finalidades para as quais são tratados, sejam apagados ou retificados sem demora;
- e) Conservados de forma a permitir a identificação dos titulares dos dados apenas durante o período da prestação do serviço e para as finalidades para os quais são tratados;
- f) Tratados de uma forma que garanta a sua segurança adequada, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito e contra a sua perda, destruição ou dano acidentais, recorrendo a medidas técnicas ou organizativas adequadas.

2. Direitos dos Clientes

Os Clientes têm o direito de solicitar por escrito à Instituição:

- a) Retirar o consentimento relativamente ao tratamento efetuado dos seus dados pessoais;
- b) Oporem-se à continuação do tratamento dos seus dados pessoais;
- c) Solicitarem ao responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais o acesso aos mesmos, bem como a respetiva retificação ou apagamento, incluindo o exercício do "direito a ser esquecido";
- d) Apresentarem queixa à CNPD;
- e) Serem informados, a pedido, sobre as finalidades do tratamento, as categorias de dados envolvidos, a identidade dos destinatários a quem tenham sido divulgados e o período de conservação dos seus dados pessoais;
- f) O direito de consulta, acesso, retificação, atualização ou eliminação dos seus dados pessoais, mediante comunicação, para o efeito.

ARTIGO XXXVII – GESTÃO E PREVENÇÃO DE SITUAÇÕES DE NEGLIGÊNCIA, ABUSOS E MAUS-TRATOS

O CCTIRES tem implementado uma metodologia para a prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, aprovado pela Direção da Instituição. Através de um Guião, que se encontra disponível na Instituição, para todos os Clientes, Familiares, Colaboradores e Comunidade, está implementada uma orientação da ação perante as situações descritas. Este documento encontra-se igualmente disponível no site da Instituição, em www.cctires.org.

Ainda neste âmbito, a Instituição, enquanto parceiro formal da Rede Social de Cascais, desenvolve um trabalho ativo com os atores locais, nomeadamente o Espaço V, a Polícia de Segurança Pública (Programa Apoio 65 – Idosos em Segurança) e demais parceiros. Destaca-se o guião “Rede Segura” – Roteiro de Intervenção nos Casos de Violência”, em vigor no Concelho de Cascais.

ARTIGO XXXVIII – ALTERAÇÕES AO REGULAMENTO

Nos termos da legislação em vigor, a Instituição deverá informar os Clientes, ou os Representantes, 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 assistem.

Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da Resposta Social.

ARTIGO XXXIX – INTEGRAÇÃO DAS LACUNAS

Em caso de eventuais lacunas, as mesmas serão supridas pela Direção do CCTIRES, tendo em conta a legislação/normativos em vigor sobre a matéria.

ARTIGO XXXX – ENTRADA EM VIGOR

O presente Regulamento foi aprovado pela Direção do CCTIRES a 15 de julho de 2024 e entra em vigor nos termos legais.