

REGULAMENTO INTERNO

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

SECÇÃO I – FUNCIONAMENTO E GESTÃO ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO I – DA NATUREZA E OBJETIVOS	2
ARTIGO 1	2
ARTIGO 2	2
ARTIGO 3	2
CAPÍTULO II – PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES	2
ARTIGO 4	2
ARTIGO 5	2
ARTIGO 6	2
ARTIGO 7	2
ARTIGO 8	3
ARTIGO 9	3
ARTIGO 10	3
ARTIGO 11	3
ARTIGO 12	3
ARTIGO 13	3
CAPÍTULO III – MENSALIDADES	3
ARTIGO 14	3
ARTIGO 15	4
ARTIGO 16	5
ARTIGO 17	5
ARTIGO 18	5
CAPÍTULO IV – PAGAMENTOS SUPLEMENTARES	5
ARTIGO 19	5
CAPÍTULO V – ASSIDUIDADE, FALTAS E FÉRIAS	5
ARTIGO 20	5
ARTIGO 21	5
ARTIGO 22	5
CAPÍTULO VI – ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS	6
ARTIGO 23	6
CAPÍTULO VII – HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO	6
ARTIGO 24	6
ARTIGO 25	6
CAPÍTULO VIII – SAÚDE	6
ARTIGO 26	6
CAPÍTULO IX – ALIMENTAÇÃO	7
ARTIGO 27	7
CAPÍTULO X – DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE	7
ARTIGO 28	7
CAPÍTULO XI – DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO	7
ARTIGO 29	7
CAPÍTULO XII – DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL	8
ARTIGO 30	8
CAPÍTULO XIII – DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS	8
ARTIGO 31	8
CAPÍTULO XIV – DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES	9
ARTIGO 32	9
SECÇÃO II – DA ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES E DA GESTÃO TÉCNICA	
CAPÍTULO XV – DIREÇÃO E PESSOAL TÉCNICO	9
ARTIGO 33	9
CAPÍTULO XVI – DISPOSIÇÕES FINAIS	9
ARTIGO 34	9

FUNCIONAMENTO E GESTÃO ADMINISTRATIVA

CAPÍTULO I DA NATUREZA E OBJECTIVOS

ARTIGO 1

O CASBA – Centro de Apoio Social do Bom Sucesso e Arcena, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, com Estatutos aprovados de Pessoa Coletiva de Utilidade Pública Administrativa, do tipo associativo e sem fins lucrativos.

ARTIGO 2

1. O Serviço de Serviço de apoio domiciliário (SAD), destina-se à prestação de cuidados individualizados e personalizados no domicílio a indivíduos e famílias quando, por motivo de doença, deficiência ou outros impedimentos não possam assegurar, temporariamente ou permanentemente, a satisfação suas necessidades básicas.
2. Os objetivos gerais do apoio domiciliário são:
 - a. Assegurar às pessoas e famílias a prestação de cuidados diversos de ordem físico e psicossocial, de modo a contribuir para o seu equilíbrio e bem-estar;
 - b. Combater a quebra do isolamento e fomentar a autonomia dos indivíduos, permitindo o desenvolvimento de capacidades, a integração na comunidade e a melhoria global da sua qualidade de vida;
 - c. Contribuir para retardar o processo de envelhecimento e evitar a institucionalização precoce dos indivíduos.

ARTIGO 3

A organização e funcionamento interno da Instituição serão baseados neste regulamento, obrigando todos os intervenientes ao seu cumprimento e de acordo com a legislação em vigor.

CAPÍTULO II PROCESSO DE ADMISSÃO DE CLIENTES

ARTIGO 4

A Instituição está aberta a todos(as) os(as) clientes, independentemente do extrato social, credo religioso ou opção política a que pertençam os clientes ou familiares.

ARTIGO 5

As inscrições estão permanentemente abertas e serão registadas em boletins próprios fornecidos pela Instituição.

ARTIGO 6

Quando da admissão dos(as) clientes, terão de apresentar os seguintes documentos:

1. Bilhete de identidade ou cartão do cidadão;
2. Cópia do cartão de assistência médica (caso não possua o cartão do cidadão);
3. Número de identificação da segurança social (caso não possua o cartão do cidadão);
4. Número de contribuinte do(a) cliente (caso não possua o cartão do cidadão);
5. Recibo(s) da(s) pensão(ões);
6. Cópia da declaração de IRS (última entregue);
7. Declaração médica que comprove que o(a) cliente pode frequentar o estabelecimento;
8. Recibos de vencimento dos elementos do agregado familiar em idade ativa ou justificação da situação de desemprego ou outra;
9. Declaração das finanças comprovando a existência de outros rendimentos;
10. Recibo da renda da casa ou comprovativo dos encargos de empréstimo à habitação;
11. Comprovativo de despesas com medicação crónica ou permanente, devidamente fundamentada com declaração médica;
12. Informação médica sobre a situação de saúde do(a) cliente, cuidados e medicação prescritos;
13. Outros elementos julgados convenientes.

ARTIGO 7

A Direção da Instituição, reserva-se o direito de mandar comprovar a veracidade de todas as declarações prestadas ou entregues pelos clientes, sempre que haja dúvidas sobre as matérias declaradas, podendo dar por finda a prestação do serviço.

ARTIGO 8

1. São Critérios de Admissão do Serviço de apoio domiciliário:
 - a. Ter idade igual ou superior a 60 anos e/ou situação de dependência comprovada, incapacitante da autonomia nas funções básicas;
 - b. Ser reformado(a), pensionista ou encontrar-se em situação de não ativo;
 - c. Existir um estudo socioeconómico do agregado familiar.
2. São critérios de prioridade:
 - a. Situações específicas de idosos isolados sem resposta alternativa;
 - b. Situações cuja condição económica e social seja mais precária;
 - c. Serão consideradas exceções às regras acima enunciadas as situações pontuais a considerar pelo serviço social e pela Direção da Instituição.

ARTIGO 9

Caso a declaração médica não seja entregue até à véspera, terá de ser obrigatoriamente entregue no dia em que entra no estabelecimento.

ARTIGO 10

1. A admissão implica uma entrevista entre a Técnica de Serviço Social e o(a) cliente e/ou familiar que solicita o serviço, bem como uma visita ao domicílio do(a) cliente.
2. Vontade manifesta do(a) cliente de vir a beneficiar do serviço.
3. Apresentar necessidades que se enquadram na capacidade de resposta do serviço.
4. Não sofrer de doença contagiosa ou do foro psiquiátrico que prejudiquem o regular funcionamento da instituição.
5. O processo de admissão decorre de pedido prévio e estudo económico, social subsequente, a efetuar pelo Técnico de Serviço Social, o qual elabora parecer e proposta para decisão final da direção da instituição.

ARTIGO 11

Qualquer alteração de morada, telefone, emprego ou outras, deverá ser comunicado à Secretaria da Instituição para que o ficheiro do(a) cliente se encontre sempre atualizado.

ARTIGO 12

Aquando da admissão do(a) cliente é celebrado um contrato entre o CASBA e o(a) cliente, que regula a prestação de serviços. Em todas as matérias em que o mesmo seja omissivo, prevalece o disposto no presente regulamento.

ARTIGO 13

Aquando da admissão todos(as) os(as) clientes deverão assinar declaração em como autoriza a informatização de dados pessoais para efeitos de elaboração de processo de cliente.

CAPÍTULO III MENSALIDADES

ARTIGO 14

1. A frequência do estabelecimento será obrigatoriamente comparticipada pela família dos(as) clientes, de acordo com as normas que regulam as comparticipações familiares, desde que abrangidas pelo acordo de cooperação.

O cálculo do rendimento “per capita” do agregado familiar é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo:

RC= Rendimento “per capita”

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

N= Número de elementos do agregado familiar

2. Considera-se **agregado familiar** o conjunto de pessoas ligadas entre si por vínculo de parentesco, afinidade, ou outras situações similares, desde que vivam em economia comum, 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 qualquer dos elementos do agregado familiar.
3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes elementos:
- Do trabalho dependente;
 - 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);
 - De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
 - De prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
 - Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
 - Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenças auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas estejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor de 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante. Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor da RMMG, situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor.
 - De Capitais – rendimentos definidos no art.º 5º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%.
 - Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes **despesas fixas**:
- O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
 - O valor da renda da casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria até ao valor constante na declaração de IRS;
 - Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - As Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado, em caso de doença crónica;
 - Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.
5. A prova dos rendimentos declarados será feita anualmente mediante a apresentação de documentos comprovativos adequados e credíveis.
6. No caso de trabalhadores dispensados da entrega da declaração do IRS, aplica-se a tabela de remunerações médias mensais, publicada pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade.
7. A prova de rendimentos provenientes da atividade dos trabalhadores emigrantes será feita pela apresentação de documento passado pela Instituição de Segurança Social que no país de trabalho o abranja ou pelas respetivas entidades empregadoras.
8. Sempre que existam fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos são feitas as diligências complementares que se considerem mais adequadas ao apuramento das situações, podendo a Instituição determinar a participação familiar de acordo com os rendimentos presumidos.
9. A participação familiar máxima, calculada nos termos do presente regulamento, não pode exceder o custo médio real do(a) cliente verificado na resposta social, no ano anterior.
10. O cálculo da participação familiar mensal, é visada pelo Diretor.

ARTIGO 15

1. A participação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com a seguinte tabela:

SERVIÇOS	Alimentação almoço	Alimentação jantar	Higiene pessoal	Tratamento de roupa	Higiene habitacional	Outros serviços
%	25%	10%	5%	5%	5%	5%

2. Às percentagens acima indicadas acresce o valor de 20% quando é solicitado o prémio dos serviços durante o fim de semana;
3. Ao somatório das despesas referidas em b), c) e d) do nº 4 artigo 14º é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa;
4. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:
 - a. É feita mediante apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação ou outro documento probatório;
 - b. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a instituição convencionada um montante de participação até ao limite da participação familiar máxima;
5. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.
6. Em caso de alteração à tabela em vigor, a mesma só entrará em vigor após ser dado conhecimento aos interessados com um mínimo de trinta (30) dias.

ARTIGO 16

As mensalidades devem ser pagas pontualmente até ao dia 15 do mês a que dizem respeito, e, durante doze (12) meses por ano.

ARTIGO 17

1. No caso de dificuldades temporárias na satisfação do pagamento das mensalidades, os(as) clientes deverão apresentar-se à Direção da Instituição que apreciará cada caso em concreto de acordo com as justificações apresentadas.
2. Após um período de dois (2) meses de ausência de pagamento da mensalidade, o(a) cliente deixará de poder frequentar a Instituição.
3. O(a) cliente só poderá voltar a frequentar a Instituição após saldada a dívida.
4. Após o terceiro mês de atraso, o(a) cliente poderá estar sujeita à perda da vaga.

ARTIGO 18

1. As participações familiares, em regra, são objeto de revisão anual, a efetuar no início do ano civil.
2. Por alteração das circunstâncias que estiverem na base da definição da participação familiar de determinado agregado familiar pela utilização de uma resposta social, designadamente no rendimento *per capita* mensal e nas opções de cuidados e serviços a prestar, poderá a instituição proceder à revisão da respetiva participação.

CAPÍTULO IV PAGAMENTOS SUPLEMENTARES

ARTIGO 19

1. No caso do(a) cliente realizar atividades que careçam de pagamentos suplementares, devem os(as) clientes ter conhecimento antecipado e autorizar as mesmas, dando o seu aval em documento próprio.
2. O custo do transporte encontra-se afixado de acordo com tabela existente por zonas. Qualquer outro serviço de transporte, não previsto, o custo terá como suporte o percurso em km.

CAPÍTULO V ASSIDUIDADE, FALTAS E FÉRIAS

ARTIGO 20

Todos(as) os(as) clientes admitidos(as) na Instituição têm que frequentá-la com a máxima assiduidade, não sendo permitida a frequência a tempo parcial.

ARTIGO 21

As ausências conferem o direito a desconto no valor da mensalidade nos seguintes casos:

1. Quando por motivo de internamento hospitalar ou outro devidamente justificado, decorra um mês completo sem apoio ao cliente, será feita na mensalidade uma redução de 40%.
2. Em ausências iguais ou superiores a 10 dias úteis consecutivos, por férias dos(as) clientes, que ocorram nos meses de **Junho, Julho e Agosto** a mensalidade sofrerá uma redução de 20%, para tal os(as) clientes devem comunicar aos Serviços Administrativos, em impresso próprio, o período de ausência previsto para férias.

ARTIGO 22

No caso de desistência de frequência da Instituição, deverá ser preenchido, em impresso próprio, até ao dia 15 do mês anterior àquele em que ocorrer a respetiva desistência.

CAPÍTULO VI

ATIVIDADES E SERVIÇOS PRESTADOS

ARTIGO 23

A instituição assegura e contratualiza, entre outros, os seguintes serviços:

1. Fornecimento de alimentação e acompanhamento das mesmas;
2. Cuidados de higiene e conforto pessoal;
3. Higiene habitacional, manutenção de arrumos e limpeza da habitação, estritamente necessária à natureza do apoio a prestar;
4. Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
5. Atividades de animação/socialização e convívio;
6. Acompanhamento do cliente ao exterior nas deslocações do mesmo;
7. Recados diversos, compras ao exterior, marcação de consultas, entre outros;
8. Colaboração na prestação de cuidados de saúde sob supervisão de pessoal de saúde qualificado;
9. A orientação ou acompanhamento de pequenas modificações no domicílio que permitem mais segurança e conforto ao cliente;
10. Administração de fármacos quando prescritos;
11. Outros (a analisar caso a caso).

CAPÍTULO VII

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

ARTIGO 24

1. A Direção da Instituição reserva-se o direito de encerrar todos os serviços, sempre que haja situações que o justifiquem.
2. A instituição poderá encerrar os serviços, no período da quadra natalícia e fim de ano, até dois dias úteis, mediante aviso prévio, mínimo de 15 dias.

ARTIGO 25

1. A Instituição funcionará diariamente de segunda a sexta-feira, com o seguinte horário:

Abertura	–	08:30 horas
Encerramento	–	19:00 horas

2. Aos sábados, domingos e feriados:

Abertura	–	09:00 horas
Encerramento	–	16:00 horas

CAPÍTULO VIII

SAÚDE

ARTIGO 26

1. Quando qualquer cliente tiver que ser medicamentado(a) durante o período de permanência na Instituição, o próprio ou o familiar responsável devem apresentar justificação médica com a natureza da doença e a posologia dos medicamentos.
2. A responsável técnica poderá recusar a entrada do(a) cliente se não for cumprido o preceituado no número anterior.
3. Todos os clientes ou familiares responsáveis deverão informar a Técnica de Serviço Social ou na ausência da mesma as ajudantes de ação direta sobre casos de indisposições noturnas ou outras perturbações que tenham notado na noite ou dia anterior, a fim de se atuar com esses clientes com maiores cuidados de vigilância e observação.
4. A Instituição deverá ser informada sempre que o(a) cliente falte por doença moderada, grave ou contagiosa só poderá ser readmitido mediante apresentação obrigatória de declaração médica, a informar da inexistência de qualquer perigo ou contágio.
5. Quando ocorra qualquer doença súbita ou acidente grave, as ajudantes de ação direta responsáveis providenciarão para que o(a) cliente seja de imediato observado(a) pelos serviços locais de saúde.
6. Os familiares responsáveis serão de imediato contactados, devendo comparecer sem demora no local a fim de tomarem conta do(a) cliente.
7. Dando cumprimento à legislação em vigor sobre a proteção de idosos, sempre que haja queixas, ou sinais exteriores que denunciem situações graves referenciadas na lei, a instituição encaminhará os clientes para as instâncias competentes.

CAPÍTULO IX ALIMENTAÇÃO

ARTIGO 27

1. A alimentação diária do(a) cliente no apoio domiciliário é constituída por:
 - a. Almoço (servido a partir das 12:00 horas)
 - b. Jantar (servido a partir das 18:00 horas)
2. É entregue semanalmente a ementa para que todos os(as) clientes dela tenham conhecimento.
3. A Instituição poderá fornecer dieta a qualquer cliente desde que prescrita pelo médico ou no caso de alguma indisposição pontual.
4. Qualquer alimentação específica (ex: vegetariana) ou intolerâncias alimentares é da responsabilidade dos(as) clientes ou familiares.

CAPÍTULO X DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE

ARTIGO 28

1. Constituem **direitos** dos clientes:
 - a. O respeito pela sua identidade pessoal e reserva da intimidade privada e familiar, bem como pelos seus usos e costumes;
 - b. Ser tratado com consideração, reconhecimento da sua dignidade e respeito pelas suas convicções religiosas, sociais e políticas;
 - c. Usufruir das ajudas adequadas à sua situação e que se enquadram no âmbito das atividades do serviço de apoio domiciliário;
 - d. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação, de acordo com o estabelecido com cada cliente e/ou família e instituição;
 - e. Solicitar a alteração do serviço a prestar sempre que necessário e com a devida antecedência;
 - f. Exigir qualidade, eficiência e eficácia nos serviços prestados;
 - g. Participar nas atividades de animação e outras, promovidas pela instituição, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
 - h. A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo permitido aos ajudantes de ação direta do apoio domiciliário fazer alterações neste, nem eliminar bens ou outros objetos sem prévia autorização do cliente ou da respetiva família;
 - i. A custódia da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços;
 - j. Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da instituição.
2. Constituem **deveres** dos clientes:
 - a. Tratar com respeito a equipa do apoio domiciliário e demais pessoal da instituição;
 - b. Facilitar a prestação dos serviços e colaborar com a equipa do apoio domiciliário na medida das suas possibilidades, não exigindo a prestação de serviços não contratualizados;
 - c. Avisar a Diretora Técnica do serviço de apoio domiciliário, com a antecedência mínima de 24 horas, de qualquer ocorrência que seja impeditiva da prestação dos serviços;
 - d. Manter um relacionamento de respeito e confiança para com os colaboradores da instituição;
 - e. Qualquer alteração da ordem normal, que seja perturbadora da boa harmonia entre os(as) clientes e o pessoal trabalhador, será devidamente analisada pela Direção que deliberará sobre a posição a tomar;
 - f. Proceder atempadamente ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
 - g. Observar o cumprimento das normas expressas no regulamento interno do serviço de apoio domiciliário, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento.

CAPÍTULO XI DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

ARTIGO 29

1. São **direitos** da instituição:
 - a. Exigir o inteiro cumprimento do regulamento interno;
 - b. Tomar conhecimento do surgimento de quaisquer problemas, com os clientes, devendo os(as) colaboradores(as) informar a direção técnica, tendo esta a incumbência de tomar as medidas que achar necessárias e de as transmitir à direcção:

- c. De suspender este serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento interno, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria instituição.
2. São **deveres** da instituição:
 - a. Prestar os serviços constantes do contrato celebrado entre a instituição e o cliente;
 - b. Garantir a qualidade dos serviços prestados, nomeadamente através do recrutamento de profissionais com formação e qualificação adequadas;
 - c. Exigir que os seus colaboradores desenvolvam a sua atividade com zelo, responsabilidade e ética profissional.
 - d. Fornecer informação relevante dos clientes aos seus familiares e usar de transparência nas relações e processos que dizem respeito aos supra citados;
 - e. Manter os processos dos utentes actualizados;
 - f. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos clientes.

CAPÍTULO XII

DIREITOS E DEVERES DO PESSOAL

ARTIGO 30

1. São **direitos** do(a) colaborador(a):
 - a. Usufruir de formação e informação adequadas ao desempenho das funções que lhe são atribuídas;
 - b. Participar e contribuir para a melhoria contínua da prestação dos serviços;
 - c. A ter direito ao cumprimento das condições regulamentares e legais relacionadas com o Código do Trabalho, referidas na legislação portuguesa;
 - d. Ter condições de trabalho que cumpram as regras de higiene e segurança no trabalho;
 - e. Ser respeitado na sua dignidade e no exercício das suas funções.
2. São **deveres** do(a) colaborador(a):
 - a. Conhecer e fazer cumprir com o regulamento interno e plano de acolhimento ao cliente;
 - b. Colaborar para a unidade e boa imagem da instituição e seus serviços;
 - c. Respeitar as orientações que lhe são dadas pelos seus superiores;
 - d. Assegurar o acompanhamento do(a) cliente, conforme as funções que lhe são atribuídas, comprometendo-se na prestação de serviços baseado nas boas práticas;
 - e. Manter o sigilo e a confidencialidade dos dados e informações constantes no processo dos(as) clientes;
 - f. Respeitar o(a) cliente nos seus direitos;
 - g. Assegurar o cumprimento do Plano de Intervenção e Plano de Cuidados definidos para aquele cliente, assim como o seu registo;
 - h. Participar por escrito e/ou oralmente ao responsável de serviço as ocorrências que considerem importantes para o bom funcionamento do serviço;
 - i. Cumprir as prescrições de segurança, higiene e saúde no trabalho estabelecidas nas disposições legais, nomeadamente usar farda de trabalho e não exibir jóias e adornos;
 - j. Não aceitar, directa ou indirectamente, quaisquer presentes, empréstimos ou, em geral, quaisquer ofertas que possam em causa a liberdade da sua acção e a credibilidade da Instituição;
 - k. Participar nas acções de formação promovidas ou proporcionadas pela Instituição.

CAPÍTULO XIII

DIREITOS E DEVERES DOS VOLUNTÁRIOS

ARTIGO 31

1. São **direitos** do(a) voluntário(a):
 - a. Ter acesso a formação inicial tendo em vista o aperfeiçoamento no trabalho voluntário;
 - b. Dispor de um cartão de identificação de voluntário;
 - c. Enquadrar-se no regime do seguro social voluntário, no caso de não estar abrangido por um regime obrigatório de segurança social;
 - d. Exercer o seu trabalho voluntário em condições de higiene e segurança;
 - e. Estabelecer com a instituição um programa de voluntariado que regule as suas relações mútuas e o conteúdo, natureza e duração do trabalho que vai realizar;
 - f. Ser ouvido na preparação das decisões da organização promotora que afectem o desenvolvimento do trabalho voluntário.
2. São **deveres** do(a) voluntário(a):

- a. Observar os princípios deontológicos por que se rege a actividade que realiza, designadamente o respeito pela vida privada de todos quantos dela beneficiam;
- b. Observar as normas que regulam o funcionamento da instituição a que presta colaboração e dos respectivos programas e projectos;
- c. Actuar de forma diligente, isenta e solidária;
- d. Zelar pela boa utilização dos recursos materiais e dos bens, equipamentos e utensílios postos ao seu dispor;
- e. Colaborar com os profissionais da organização promotora, respeitando as suas opções e seguindo as suas orientações técnicas;
- f. Não assumir o papel de representante da Instituição sem o conhecimento e a prévia autorização desta;
- g. Garantir a regularidade do exercício do trabalho voluntário de acordo com o programa acordado com a instituição promotora;
- h. Utilizar devidamente a identificação como voluntário no exercício da sua actividade.

CAPÍTULO XIV DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES

ARTIGO 32

1. Nos termos da legislação em vigor, esta instituição possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado nos serviços administrativos.
2. Existe caixa de sugestões, reclamações e elogios ao dispor nos serviços administrativos.
3. A Instituição não se responsabiliza por qualquer objeto (jogos, computadores, telemóveis, óculos, etc.), objetos de ouro ou dinheiro que os(AS) clientes tragam consigo.

SECÇÃO II DA ORGANIZAÇÃO DAS ACTIVIDADES E DA GESTÃO TÉCNICA

CAPÍTULO XV DIRECÇÃO E DO PESSOAL TÉCNICO

ARTIGO 33

O CASBA-Centro de Apoio Social do Bom Sucesso e Arcena é dirigido por uma Direcção de 5 membros, eleita em Assembleia-geral de sócios, em estreita colaboração com o Pessoal Técnico. Este responde perante o Diretor de Serviços e a Direcção pelo funcionamento, eficiência e disciplina da Instituição, assim como pelo cumprimento das normas técnicas e deste regulamento.

CAPÍTULO XVI DISPOSIÇÕES FINAIS

ARTIGO 34

1. O presente regulamento pode sofrer alterações sempre que forem pertinentes e devidamente justificadas, que posteriormente serão comunicadas a todos os intervenientes.
2. Os casos omissos no presente regulamento, bem como quaisquer dúvidas na sua interpretação, serão resolvidos pela Direcção da Instituição.

Aprovado em reunião de direcção em 22/09/2022