



REGULAMENTO INTERNO

Aprovado em Assembleia Geral Ordinária,
a 28 de março de 2025

INTRODUÇÃO

A Sociedade Anti-Alcoólica Portuguesa (SAAP), Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), foi constituída legalmente a 13 de fevereiro de 1967.

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) reveste-se de grande importância, contribuindo para uma proteção especial aos grupos mais vulneráveis, através da disponibilização de informação e da mobilização dos recursos adequados a cada situação, tendo em vista a promoção da melhoria das condições de vida e bem-estar das populações, as quais facilitadoras da inclusão social.

A SAAP é uma resposta social que compreende um conjunto de ações integradas, desenvolvida por uma equipa multidisciplinar, a qual intervém junto do doente e da sua família. No que concerne o tratamento à dependência em regime de ambulatório ao nível do tratamento, recuperação e prevenção de recaída, bem como o desenvolvimento de projetos e/ou programas de educação preventiva e de desenvolvimento de competências transversais de vida, com vista à prevenção, ao tratamento, reabilitação e (re)inserção social de um público-alvo heterógeno que, devido a vários fatores, nomeadamente problemas ligados ao consumo de álcool (PLA), se encontra em situação de exclusão ou marginalização.

Neste sentido, a atuação da SAAP abrange o âmbito da intervenção biopsicossocial e envolve a compreensão profunda sobre o fenómeno dos comportamentos aditivos e das dependências (CAD), em particular os PLA, numa abordagem centrada na pessoa e intervenção com base na evidência científica, em prol da melhoria da qualidade de vida e bem-estar da pessoa com PLA.

ÍNDICE

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS	4
NORMA I – Âmbito de Aplicação e Objetivos	4
NORMA II – Legislação Aplicável	4
NORMA III – Objetivos da Intervenção do SAAS	5
NORMA IV – Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas pelo SAAS	5
NORMA V – Capacidade	6
CAPÍTULO II – PROCESSO DE CANDIDATURA DE UTENTES	6
NORMA VI – Quem São os Candidatos	6
NORMA VII – Processo de Candidatura	6
CAPÍTULO III – PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES/CLIENTES	7
NORMA VIII – Condições de Admissões	7
NORMA IX – Admissão	8
CAPÍTULO IV – ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO	8
NORMA X – Localização do SAAS	8
NORMA XI – Horário de Funcionamento	8
NORMA XII – Pagamento das Consultas de Psicologia e de Psiquiatria	9
NORMA XIII – Comparticipação do Valor das Consultas de Psicologia e de Psiquiatria	9
CAPÍTULO V – RECURSOS	10
NORMA XIV – Pessoal	10
NORMA XV – Direção Técnica	11
NORMA XVI – Competências da Direção Técnica	11
NORMA XVII – Competências da Equipa Técnica	11
NORMA XVIII – Voluntariado	12
CAPÍTULO VI – DIREITOS E DEVERES	12
NORMA XIX – Direitos e Deveres dos Funcionários	12
NORMA XX – Direitos e Deveres dos Utentes /Clientes	13
NORMA XXI – Direitos e Deveres dos Estagiários	13
NORMA XXII – Interrupção da Prestação de Serviços	14
NORMA XXIII – Reclamações, Sugestões e Elogios	15
NORMA XXIV – Integração de Lacunas	15
NORMA XXV – Litígio	15
NORMA XXVI – Disposições Finais	15

REGULAMENTO INTERNO

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação e Objetivos

1. O presente regulamento interno contém as normas que regulam a frequência dos utentes e funcionamento da resposta social de Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) da Sociedade Anti-Alcoólica Portuguesa, adiante designados por SAAP;
2. A SAAP, com sede em Lisboa, na Rua Febo Moniz, n.º 13, 1º - 1150-152 Lisboa, Pessoa Coletiva n.º 500844810, tem acordo de cooperação celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Lisboa (ISS) em 2 de julho de 2003, para a resposta social supracitada;
3. O presente regulamento visa:
 - a. Garantir o bom funcionamento do SAAS, assegurando o bem-estar e a segurança dos clientes, famílias e demais interessados, no respeito pela sua individualidade e privacidade;
 - b. Promover o respeito pelos direitos dos utentes/clientes e demais interessados;
 - c. Assegurar a divulgação e o cumprimento das normas de funcionamento da resposta social.

NORMA II Legislação Aplicável

1. O SAAS enquanto atendimento de primeira linha, assegura o atendimento e o acompanhamento eficaz de pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade e exclusão social, bem como de situações de crises e/ou emergência social;
2. Rege-se pelos normativos aplicáveis, pelo disposto no presente regulamento e pelo acordo celebrado com o ISS, supracitado e pelos princípios legais em vigor, nomeadamente:
 - a. Decreto-Lei n.º 172 – A/2014, de 14 de novembro – Aprova os estatutos das IPSS, com as respetivas alterações previstas no Decreto – Lei n.º 76/2015, de 28 de julho;
 - b. Despacho Normativo n.º 75/92, de 20 de maio – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social;

- c. Portaria 196-A/2015 de 1 de julho – Regula o regime jurídico de cooperação entre as IPSS e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, na sua atual redação pela Portaria nº 218-D/2019;
- d. Decreto – Lei 33/2014, de 4 de março – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respetivo regime contraordenacional;
- e. Portaria n.º 137/2015, de 19 de maio - Regulamenta as condições e organização de funcionamento do SAAS, que alterou e republicou a Portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro;
- f. Despacho n.º 5743/2015, de 29 de maio - Procede à regulamentação do artigo n.º 11 da portaria n.º 188/2014 de 18 de setembro, com a redação que lhe foi dada pela Portaria n.º 9 137/2015, de 19 de maio;
- g. Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de julho - Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o ISS, I.P., e as IPSS ou legalmente equiparadas;
- h. Protocolo de cooperação em vigor celebrado entre o Ministério do Trabalho e Solidariedade Social (MTSS) e a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade (CNIS);
- i. Circulares de orientação técnica acordadas em sede de CNAC;
- j. Contrato coletivo de trabalho para as IPSS.

NORMA III

Objetivos da Intervenção do SAAS

No SAAS desenvolve-se uma intervenção biopsicossocial no âmbito da redução e tratamento dos comportamentos aditivos e dependências (CAD) associadas ao álcool, a partir dos seus objetivos estatutários que se consubstanciam principalmente em:

- a. Contribuir para a promoção da profilaxia dos problemas ligados ao consumo de álcool (PLA);
- b. Alertar para a prevenção dos perigos e consequências do alcoolismo em Portugal;
- c. Tratamento, reinserção social e socioprofissional da pessoa alcoólica.

Assim como, secundariamente, desenvolve a sua intervenção com objetivo de:

- d. Contribuir para a promoção e educação para a saúde;
- e. Difundir a educação para o consumo;

NORMA IV

Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas pelo SAAS

1. Na prossecução dos objetivos da intervenção do SAAS, os serviços prestados concretizam-se a partir de um conjunto de atividades instrumentais diárias que visam:

- a. O atendimento e acompanhamento social a doentes alcoólicos, de modo a evitar recaídas no alcoolismo e facilitando a sua integração no ambiente familiar, profissional e social;
- b. A promoção e contribuição para o tratamento de doentes alcoólicos;
- c. Uma colaboração estreita com outras instituições oficiais e/ou particulares igualmente ligadas à profilaxia dos PLA, publicação de trabalhos de divulgação e de investigação sobre os PLA e dinamização das redes de parceria;
- d. O apoio e suporte técnico, por parte de pessoal especializado na área da saúde (psiquiatra, psicólogo clínico) e do trabalho social (educador social e assistente social);
- e. Desenvolvimento de ações de prevenção e educação para a saúde, bem com a dinamização de ações de formação e sensibilização para a educação para o consumo.

NORMA V

Capacidade

O SAAS tem capacidade para 135 utentes/clientes, contemplados no acordo celebrado com o Instituto de Segurança Social.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE CANDIDATURA DE UTENTES

NORMA VI

Quem São os Candidatos

Estão elegíveis para admissão em SAAS os candidatos nestas condições:

- a. Ser pessoa com idade igual ou superior a dezoito anos, com comportamentos aditivos e dependências (CAD) associadas ao álcool;
- b. As pessoas que não tendo a idade prevista anteriormente, se encontrem em situação de risco e/ou a CAD e que esta possa ser minorada através de todos ou alguns dos serviços prestados pela resposta social;
- c. Familiares diretos de pessoas com problemas ligados ao consumo de álcool (PLA);
- d. Ser vontade do próprio a admissão e querer passar a residir na resposta social;
- e. Que concordem com os princípios, valores e as normas regulamentares da SAAP e em particular do SAAS;

NORMA VII

Processo de Candidatura

1. A organização do processo de candidatura destina-se a analisar a situação sociofamiliar

e clínica do candidato.

2. O utente/cliente e ou familiar deverá dirigir-se à sede da SAAP, no horário normal de funcionamento (*vide Norma XI*) a fim de ser elaborado um processo de candidatura. Deverá, nesse momento, fornecer elementos ou entregar cópia dos seguintes documentos do utente/cliente:
 - a. Cartão de Cidadão ou Bilhete de identidade/Autorização de Residência (quando aplicável);
 - b. Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c. Cartão de Contribuinte;
 - d. Cartão de saúde (SNS);
 - e. Declaração médica comprovativa dos antecedentes clínicos e terapêutica de uso;
3. Em caso de admissão direta ou urgente, pode ser dispensada a apresentação de candidatura, tendo de apresentar os respetivos documentos probatórios, devendo, todavia, ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta;
4. As candidaturas serão aceites durante todo o ano e são válidas durante 12 meses, após o que deve proceder-se à sua renovação.

CAPÍTULO III

PROCESSO DE ADMISSÃO DE UTENTES/CLIENTES

NORMA VIII

Condições de Admissão

Na SAAP, e em particular no SAAS, a admissão é feita de acordo com as condições que seguidamente se enumeram:

- a. A chegada à instituição por parte do utente/cliente processa-se através de contacto feito pelo próprio, por familiares e/ou amigos, por entidades empregadoras e/ou outras instituições que de algum modo estejam implicadas/empenhadas na melhoria da qualidade de vida do utente/cliente e seus familiares diretos;
- b. A admissão é feita pelo próprio serviço, sendo objeto de acordo através de uma primeira entrevista com a Assistente Social da Instituição, à qual se dá o nome de triagem; nesta serão recolhidos dados genéricos do utente/cliente, necessários à avaliação da sua situação socioeconómica, necessidades, expectativas, consumos e historial familiar. Após a triagem é feito o encaminhamento para a consulta de Psicologia ou para a consulta de Psiquiatria, consoante a necessidade demonstrada pelo utente/cliente;
- c. O processo de admissão não tem critérios de exclusão; é realizada uma análise da(s) problemática(s) apresentada pelo utente/cliente, sendo este posteriormente

acompanhado pela SAAP ou reencaminhado para outras instituições, caso assim se justifique;

- d. Os utentes/clientes não têm qualquer encargo no que diz respeito ao acompanhamento social prestado pela SAAP. No entanto, tanto o acompanhamento psicológico, como o acompanhamento psiquiátrico têm custos pré-definidos; estes custos são, no entanto, ajustados à situação económica de cada cliente/agregado familiar (*vide Norma XIII*).
- e. Na impossibilidade comprovada de comportar os custos do acompanhamento psicológico e/ou psiquiátrico, por decisão da direção da SAAP o utente/cliente poderá ficar isento do custeamento dos acompanhamentos referidos.

NORMA IX

Admissão

Aquando do primeiro atendimento social do utente/cliente na SAAP, é preenchida uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do mesmo, devendo fazer prova das declarações prestadas mediante a entrega de cópia atualizada dos seguintes documentos; serão dispensados desta os documentos entregues e que se encontrem válidos, no ato de candidatura:

- a. Documento de identificação do utente/cliente (Cartão de Cidadão, Bilhete de Identidade, Autorização de Residência, Passaporte, etc.);
- b. Cartão de contribuinte do utente/cliente;
- c. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do utente/cliente;
- d. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o utente/cliente pertença;
- e. Boletim de Vacinas e relatórios médicos já existentes;
- f. Comprovativos dos rendimentos e despesas fixas do cliente e agregado familiar.

CAPÍTULO IV

ORGANIZAÇÃO E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA X

Localização do SAAS

O SAAS desenvolve-se a partir da sede da SAAP, na Rua Febo Moniz, n.º 13, 1º andar, em Lisboa.

NORMA XI

Horário de Funcionamento

- 1. A resposta de SAAS funciona de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre as 9h30 e as 13h00 e entre 14h00 e as 17h00;
- 2. O SAAS encontra-se encerrado:

- a. Aos sábados e domingos;
 - b. Feriados obrigatórios;
 - c. No dia de Carnaval;
 - d. Nos dias em que, por caso fortuito ou de força maior, seja impossível assegurar o seu normal funcionamento.
3. O funcionamento do período a que se reporta a alínea d), do número anterior, será objeto de comunicação por meio de aviso afixado nas instalações e nos meios de comunicação ao dispor (site e redes sociais); tal comunicação será efetuada com cinco dias de antecedência ou, se imprevisíveis, logo que possível.

NORMA XII

Pagamento das Consultas de Psicologia e Psiquiatria

1. Tal como referido anteriormente, as consultas de Psicologia e de Psiquiatria têm o custo estabelecido, cujo pagamento é feito na secretaria da SAAP, após a realização das mesmas (*vide Norma XIII, ponto 6*).
2. Os respetivos técnicos (Psicólogo Clínico e Médico Psiquiatra) recebem os seus honorários mediante a emissão de fatura-recibo.

NORMA XIII

Comparticipação do Valor das Consultas de Psicologia e de Psiquiatria

1. A participação do valor das consultas de Psicologia e Psiquiatria por parte dos clientes é calculada tendo em conta as características de cada utente/cliente/família. Aplicando, deste modo, o conceito de Equidade, isto é, igualdade entre todos os beneficiários da instituição, considerando a individualidade de cada um.
2. A participação do valor das consultas por parte de cada cliente é calculada de acordo com o disposto na Portaria n.º 218-D/2019, utilizando a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC = Rendimento *per capita* mensal

RF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D = Despesas mensais fixas

n = Número de elementos do agregado familiar

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar, consideram-se os seguintes rendimentos:
 - a. Do trabalho dependente e/ou independente (rendimentos empresariais e profissionais);
 - b. Das pensões;
 - c. Das prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);

- d. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- e. Prediais;
- f. De capitais;
- g. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).
4. A prova das despesas fixas do utente é efetuada mediante a apresentação dos respetivos documentos comprovativos referentes aos três meses anteriores à admissão.
5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar, consideram-se as seguintes despesas fixas:
 - a. O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido;
 - b. Renda de casa ou prestação devida pela aquisição de habitação própria e permanente;
 - c. Despesas com transportes até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona de residência;
 - d. Despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica.
6. Para o efeito, dever-se-á ter em conta os seguintes escalões:

Escalões de rendimento <i>per capita</i> por referência do Indexante de Apoios Sociais (IAS ¹)		Rendimento <i>per capita</i>	Valor consultas	
			Psicologia	Psiquiatria
1º	Igual ou inferior a 44% do IAS	Igual ou inferior a 195€	0€	0€
2º	Superior a 44% ou inferior a 50% do IAS	Superior a 195€ e igual ou inferior a 221,60€	10€	10€
3º	Superior a 50% ou inferior a 73% do IAS	Superior a 221,60€ e igual ou inferior a 370€	15€	15€
4º	Superior a 73% ou inferior a 100% do IAS	Superior a 370€ e igual ou inferior a 443,20€	20€	25€
5º	Superior a 100% do IAS	Superior a 443,20€	30€	35€

CAPÍTULO V RECURSOS

NORMA XIV Pessoal

O quadro pessoal da SAAP encontra-se afixado na entrada do equipamento, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.

¹ O valor do Indexante de Apoios Sociais, segundo a Lei n.º 53-B/2006 de 29 de dezembro, é atualizado anualmente consoante o valor do PIB e da inflação. Por isso, sempre que o mesmo sofra alterações, o valor do IAS será atualizado para efeitos de aferição do valor das consultas a ser pago pelos clientes.

NORMA XV

Direção Técnica

1. A Direção Técnica do SAAS compete a um técnico, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontram afixados em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção da SAAP, pelo funcionamento geral do mesmo;
2. O Diretor/a Técnico/a é substituído, nas suas ausências e impedimentos, por outro técnico/a, pela Direção da SAAP ou pelo/a Diretor/a Técnico/a.

NORMA XVI

Competência da Direção Técnica

Ao/À Diretor/a Técnico/a compete, em geral, assumir a responsabilidade pela programação de atividades e a coordenação e supervisão de todo os funcionários, prestadores de serviços, estagiários ou outros que a Direção da SAAP delibere, atendendo à necessidade de estabelecer o modelo de gestão técnica adequada ao bom funcionamento da resposta social, e em especial:

- a. Promover reuniões técnicas com os outros técnicos;
- b. Realizar reuniões com os utentes/clientes e/ou familiares, nomeadamente para a admissão e ações que daí advenham;
- c. Manifestar e desenvolver a defesa corporativa com os serviços locais da Segurança Social e outros organismos/entidades;
- d. Dar a conhecer toda a ação que desenvolve à Direção da SAAP, nomeadamente por intermédio da Presidente da Direção;
- e. Sensibilizar a Direção da SAAP face a programas, projetos ou problemática no âmbito da intervenção institucional, bem como sugerir e colaborar com/nos mesmos sempre solicitado pela Presidente da Direção;
- f. Representar a Direção da SAAP, sempre com informação e em concordância com este corpo social.

NORMA XVII

Competência da Equipa Técnica

Compete à equipa técnica do SAAS:

- a. Atendimento, informação e orientação de todas as pessoas que recorram à SAAP;
- b. Instrução e organização do processo individual;
- c. Cooperação e articulação com outras entidades e serviços da comunidade, designadamente nas áreas da educação, da saúde, da justiça, da segurança social e do emprego e formação profissional que se revelem estratégicos para a prossecução dos objetivos de inserção;
- d. Encaminhamento das pessoas e famílias para outra entidade ou serviço, sempre que resultar da avaliação e do diagnóstico social a necessidade de uma intervenção específica em outra área de atuação;

- e. Comunicação às entidades parceiras envolvidas no processo de intervenção social das alterações que se verifiquem durante o processo de acompanhamento social;
- f. Identificação de estratégias e metodologias de trabalho inovadoras;
- g. Interlocação e promoção das relações interinstitucionais, com responsabilidades sociais no território;
- h. Avaliação contínua do SAAS, possibilitando adaptações e modificações necessárias a uma intervenção eficaz.

NORMA XVIII

Voluntariado

O voluntariado é selecionado pelo Presidente da Direção ou quem o substitua. Os voluntários deverão atuar de acordo com o pré-estabelecido com a Instituição, desenvolvendo atividades complementares, sempre em consonância com o normal funcionamento da mesma.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA XIX

Direitos e Deveres dos Funcionários

1. São direitos dos funcionários:

- a. Serem respeitados na sua dignidade profissional e no exercício das suas funções;
- b. Ter acesso à participação em ações de formação inicial e contínua;
- c. Exercer as funções em condições de higiene, segurança e saúde;
- d. Apoio técnico, documental e material capaz de viabilizar o exercício da atividade profissional;
- e. Ser respeitado por toda a comunidade envolvente;
- f. Poder exercer atividades sindicais;
- g. Ter avaliação justa do seu desempenho;
- h. ser ouvido pelos seus superiores hierárquicos nos assuntos relativos à distribuição de serviço e ao seu horário.

2. São deveres dos funcionários:

- a. Obediência;
- b. Isenção;
- c. Assiduidade;
- d. Lealdade;
- e. Correção;
- f. Pontualidade.

2.1. Cumprir a legislação em vigor relativamente à justificação de faltas:

- a. Entregando a respetiva justificação na véspera, ou no próprio dia, nos Serviços Administrativos. Se tal não for possível, deve providenciar para que a Direção ou quem a represente seja avisada, entregando o “impresso de justificação” devidamente preenchido logo que retorne ao serviço.
 - b. Entregando, fazendo entregar ou enviando pelos CTT para os Serviços Administrativos a baixa médica comprovativa das faltas dadas, no prazo de 5 dias úteis, contados a partir do momento em que começou a faltar (caso o atestado seja enviado pelo Correio, será considerada como data de receção na Instituição a constante no envelope) e comunicando à Direção ou quem a represente, pelo telefone ou através de terceiros, logo que surja o impedimento de comparecer ao serviço.
- 2.2. Contribuir para o bem-estar dos utentes;
- a. Colaborar ativamente com todos os intervenientes;
 - b. Cooperar e zelar pela preservação das instalações e equipamentos e propor medidas de melhoramento e renovação;
 - c. Empenhar-se nas ações de formação em que participar;
 - d. Cooperar com os restantes intervenientes na identificação de situações de qualquer carência ou de necessidade de intervenção urgente;
 - e. Respeitar a natureza confidencial da informação relativa aos utentes/clientes e respetivos familiares;
 - f. Conhecer e cumprir o regulamento interno da resposta social e o código de conduta dos funcionários.

NORMA XX

Direitos e Deveres dos Utentes/Clientes

- 1. São direitos dos utentes/clientes:
 - a. Ser atendidos adequadamente, humanamente e com a prontidão possível, bem como com correção técnica, privacidade e respeito;
 - b. À confidencialidade dos seus dados pessoais;
 - c. Reclamar e apresentar queixa sobre o atendimento e prestados os serviços;
- 2. São direitos dos utentes/clientes:
 - a. Respeitar os direitos dos outros utentes/clientes e suas famílias;
 - b. Cumprir as regras da SAAP e as estabelecidas para o funcionamento dos serviços;
 - c. Colaborar com os profissionais da SAAP, em relação à sua própria situação;
 - d. Utilizar os serviços de acordo com as regras estabelecidas; no caso de menores e incapazes, cabe aos seus representantes legais exercer esses direitos e deveres.

NORMA XXI

Direitos e deveres dos Estagiários

- 1. São direitos do estagiário:

- a) Ser acompanhado por um orientador designado pela SAAP e por um professor orientador, no caso de estágio curricular obrigatório;
- b) Obedecer às normas estabelecidas no contrato de estágio;
- c) Ter o contrato de estágio assinado por todas as partes envolvidas;
- d) Ter direito a um seguro de acidentes pessoais (assegurado pela entidade responsável pelo estágio);
- e) Rescindir o contrato de estágio, com aviso prévio;
- f) Desenvolver atividades que capacitem o seu conhecimento teórico.

2. São deveres do estagiário:

- a) Ser disciplinado;
- b) Cumprir o horário estabelecido, sem prejuízo das aulas;
- c) Manter organizado o seu local de estágio;
- d) Respeitar as normas da SAAP e da resposta social onde é realizado o estágio;
- e) Apresentar relatório das atividades realizadas.

NORMA XXII

Interrupção da Prestação de Serviços

- 1. O acompanhamento do utente/cliente será interrompido por sua iniciativa quando:
 - a. Se sentir preparado para o fazer;
 - b. Solicitar a cessação da prestação dos serviços por parte do SAAS, deixando de beneficiar dos mesmos.
 - c. Repetidamente, não respeitar as regras de funcionamento da SAAP e do SAAS, devendo esta decisão ser tomada em reunião da equipa e aprovada pela Direção da SAAP;
 - d. Os profissionais da SAAP que o acompanham, em conjunto com o utente/cliente, avaliarem e concluírem que já não existe necessidade de tratamento/acompanhamento.
- 2. O SAAS reserva-se ao direito de propor a cessação da prestação dos serviços nos seguintes casos:
 - a. Caso a relação de confiança entre o utente e o técnico do SAAS seja quebrada, colocando em causa a intervenção;
 - b. Quando o utente passe a constituir perigo para si e/ou para a equipa;
 - c. Incumprimento reiterado das orientações técnicas, previamente negociadas com o cidadão, em pleno usufruto da consciência;
 - d. Desrespeito dos utentes pelos respetivos deveres previstos no presente regulamento;

3. Cessação da prestação dos serviços por facto imputável ao SAAS, reservando-se este ao direito de propor a cessação da prestação dos serviços, nos seguintes casos:

- a. Caso o SAAS, por algum motivo intrínseco à sua organização, funcionamento e/ou relação com o cidadão/família, não encontre condições e recursos para dar a resposta mais adequada aos interesses e necessidades dos cidadãos/famílias, inviabilizando assim, a sua ação;
- b. Nestas circunstâncias, caberá ao SAAS dar conhecimento e articular com serviços ou entidades alternativas no sentido de, conjuntamente adequar a resposta e proceder ao respetivo encaminhamento.

NORMA XXIII

Reclamações, Sugestões e Elogios

1. Nos termos da legislação em vigor, a SAAP possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado junto do serviço administrativo sempre que desejado e/ou acedido através do site www.livrodereclamacoes.pt.

2. Não obstante o previsto no número anterior, poderão ser apresentadas quaisquer reclamações ou sugestões, assim como elogios, à Direção Técnica ou à Direção da SAAP, via e-mail.

NORMA XXIV

Integração de lacunas

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

NORMA XXV

Litígio

Dando cumprimento ao previsto no artigo 18º da lei 144/2015, de 08 de setembro, em caso de litígio, o utente/cliente e/ou sua família, poderá recorrer ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, que atua como Entidade de Resolução de Litígios de Consumo, para os seguintes contactos:

Morada: Rua dos Douradores, 116 – 2º /1100-207 Lisboa

Email: juridico@centroarbitragemlisboa.pt

Tel: 218 807 030

Fax: 218 807 038

NORMA XXVI

Disposições finais

1. É da responsabilidade da Direção da SAAP proceder à aprovação, edição e revisão deste documento, de modo a garantir a sua adequação à missão e objetivos do SAAS;

2. A Direção da SAAP reserva o direito de alterar, cancelar e/ou acrescentar toda e qualquer norma ou regra não contida no presente regulamento, sempre que se justificar;
3. Quaisquer alterações ao presente Regulamento Interno serão comunicadas aos utentes/clientes, trabalhadores e ao Instituto da Segurança Social, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor;
4. O presente Regulamento entra em vigor em 1 de junho de 2025.
5. Este regulamento foi revisto em 25 de março de 2025 e aprovado em reunião de direção de 28/03/2025.

António Carlos Reis Romão
Ana Filipa Treu