

Handwritten initials and signature in blue ink.

REGULAMENTO INTERNO

Serviço de Apoio Domiciliário

R1103



ACASO

ÍNDICE

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS		
Norma I	Âmbito de Aplicação	3
Norma II	Legislação aplicável	3
Norma III	Objetivos e Regulamento	4
Norma IV	Princípios, Objetivos, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas	4
CAPÍTULO II - PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES		
Norma V	Crítérios de Admissibilidade	5
Norma VI	Candidatura	5
Norma VII	Crítérios de Hierarquização	6
Norma VIII	Admissão	6
Norma IX	Acolhimento	7
Norma X	Processo Individual do Cliente	7
Norma XI	Lista de Candidatos	7
CAPÍTULO III - INTERVENÇÃO		
Norma XII	Instalações	8
Norma XIII	Horários de Funcionamento	
Norma XIV	Habitação do Cliente	
Norma XV	Pagamento da Mensalidade	
Norma XVI	Mensalidades	
Norma XVII	Refeições	
Norma XVIII	Afividades/Serviços Prestados	
Norma XIX	Quadro de Pessoal	
Norma XX	Direção Técnica/Coordenação	
CAPÍTULO IV - DIREITOS E DEVERES		
Norma XXI	Direitos dos Clientes	
Norma XXII	Deveres dos Clientes, Cuidadores e Familiares	
Norma XXIII	Direitos da Entidade Gestora do Serviço	
Norma XXIV	Deveres da Entidade Gestora do Serviço	
Norma XXV	Bens dos Clientes	
Norma XXVI	Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente	
Norma XXVII	Contrato de prestação de serviços	
Norma XXVIII	Cessação da Prestação de Serviços pelo Cliente	
Norma XXIX	Cessação da Prestação de Serviços por parte da Instituição	
Norma XXX	Livro de Reclamações	
CAPÍTULO V - DISPOSIÇÕES FINAIS		
Norma XXXI	Alterações ao Regulamento	
Norma XXXII	Situações Omissas	
Norma XXXIII	Entrada em Vigor	





CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA I Âmbito de Aplicação

A Associação Cultural e de Apoio Social de Olhão, adiante designada por **ACASO**, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social, reconhecida como pessoa coletiva de utilidade pública, criada com alvará de origem do Governo Civil de Faro nº 73, de 18 de Janeiro de 1932 e com Estatutos aprovados em sede de Assembleia Geral. O **Serviço de Apoio Domiciliário** é parte integrante da ACASO e não tem personalidade jurídica autónoma.

Em 02.12.1998 foi celebrado um Acordo de Cooperação entre o Centro Distrital de Segurança Social de Faro e a Instituição.

O SAD é a resposta social que consiste na prestação de cuidados e serviços a famílias e ou pessoas que se encontrem no seu domicílio, em situação de dependência física e ou psíquica e que não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, nem disponham de apoio familiar para o efeito.

NORMA II Legislação Aplicável

A resposta social Serviço de Apoio Domiciliário rege-se igualmente pelo estipulado na seguinte regulamentação:

- **Decreto-Lei n.º 141/89, de 28 de abril** - Define o regime jurídico e de proteção social dos ajudantes familiares;
- **Decreto-Lei n.º 156/2005 de 15 de setembro**, com nova redação dada pelo Decreto-Lei n.º 7/2017, de 21 de junho, que implementa as medidas SIMPLEX + 2016;
- **Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, alterado pelos DL n.º 99/2011, 28/9 e 33/2014**, de 4 de março, na redação atual dada pelo **Decreto-Lei n.º 126 A/2021** de 31 de dezembro, define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas;
- **Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro** - Estabelece as condições de instalação e funcionamento do serviço de apoio domiciliário, e revoga o Despacho Normativo n.º 62/99, de 12 de novembro;
- **Portaria n.º 196-A/2015 de 1 de Julho**, atualizada pela **Portaria 218-D/2019**, de 15 de julho de 2019, que define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P., e as instituições particulares de solidariedade social.

NORMA III
Objetivos do Regulamento

O presente Regulamento Interno visa:

1. Promover o respeito pelos direitos dos clientes e demais interessados.
2. Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário.
3. Promover a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais ao nível da gestão da resposta social.

NORMA IV
Princípios, Objetivos, Serviços Prestados e Atividades Desenvolvidas

1. O SAD rege-se pelos seguintes princípios de atuação:
 - a. Qualidade, eficiência, humanização e individualização;
 - b. Interdisciplinaridade;
 - c. Reserva da intimidade da vida privada e familiar;
 - d. Inviolabilidade do domicílio e da correspondência;
 - e. Participação e corresponsabilização do cliente ou representante legal, na elaboração de cuidados e serviços;
2. São objetivos deste serviço:
 - a. Concorrer 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 os cuidados e serviços adequados às necessidades dos clientes, sendo estes objeto de contratualização;
 - f. Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
 - g. Reforçar as competências e capacidades das famílias/representantes legais e de outros cuidadores.
3. O Serviço de Apoio Domiciliário poderá, de acordo com a disponibilidade do serviço, assegurar a prestação dos seguintes serviços básicos:
 - a. Cuidados de Higiene e Conforto Pessoal;
 - b. Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c. Fornecimento e apoio na refeição (almoço), respeitando a dieta com prescrição médica;
 - d. Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente;
 - e. Atividades de Animação e Socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, deslocação a entidades da comunidade.
 - f. Serviço de Teleassistência;
4. O Serviço de Apoio Domiciliário poderá, de acordo com a disponibilidade do serviço, ainda prestar os seguintes serviços complementares:
 - a. Formação e sensibilização dos familiares/representantes legais e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 - b. Apoio psicossocial;
 - c. Confeção de alimentos no domicílio;
 - d. Transporte;
 - e. Cuidados de imagem;

- f. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;
- g. Realização de Atividades Ocupacionais.

CAPÍTULO II **PROCESSO DE ADMISSÃO DOS CLIENTES**

NORMA V **CrITÉrios de Admissibilidade**

1. São critérios de admissibilidade neste serviço:
Ser uma pessoa dependente físico e ou psíquico, e que não possa assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e ou a realização das atividades instrumentais da vida diária, que reside na área geográfica, da sede do Serviço de Apoio Domiciliário.
2. A instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verifiquem as seguintes condições:
 - a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de clientes e colaboradores;
 - b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a resposta social não está vocacionada.
 - c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/atividades em qualquer resposta social ou serviço da instituição;
 - d) Sempre que o candidato ou seu representante legal/família tenha perturbado o bom funcionamento de qualquer resposta social ou serviço da instituição.
 - e) Sempre que existem fatores que possam comprometer a qualidade do serviço prestada.

NORMA VI **Candidatura**

1. Para efeitos de candidatura, o interessado deverá inscrever-se através do preenchimento de uma Ficha de Inscrição que constitui parte integrante do processo do inscrito, devendo fazer prova das declarações efetuadas, mediante a entrega de cópia dos seguintes documentos devidamente autorizados para o fim que se pretende:
 - 1.1. Cartão de Cidadão ou Bilhete de Identidade do interessado e do representante legal, deste último, quando aplicável;
 - 1.2. Cartão de Contribuinte do interessado e do representante legal, deste último quando aplicável;
 - 1.3. Cartão de Beneficiário da Segurança Social do interessado e do representante legal, deste último quando aplicável;
 - 1.4. Cartão de Utente dos Serviços de Saúde ou de subsistemas a que o interessado pertença;
 - 1.5. Relatório médico, comprovativo da situação clínica do interessado com descritivo da medicação de uso continuado em caso de doença crónica do interessado e do agregado familiar, caso aplicável.
 - 1.6. Comprovativo dos rendimentos do interessado e do agregado familiar deste último, quando aplicável;
 - 1.7. Comprovativo das despesas referentes a renda de casa/amortização do banco e de medicação de uso continuado em caso de doença crónica do cliente e do agregado familiar, quando aplicável;
 - 1.8. Outra documentação que se considere necessária.



2. O período de candidatura decorre durante todo o ano.
 - 2.1. O horário de atendimento encontra-se em documento próprio no local.
3. A inscrição com a entrega dos documentos probatórios pode ser feita nas instalações do Serviço de Apoio Domiciliário ou através da página de internet www.ipss-acaso.org
4. Em situações aplicáveis é solicitada certidão da sentença judicial que determine a representação legal.
5. Em casos excecionais, de admissão urgente, e com aprovação da Equipa Técnica e da Direção, pode ser dispensada a apresentação de candidatura e respetivos documentos probatórios, devendo todavia ser desde logo iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.
6. A candidatura é válida durante 6 meses, findo este período cabe ao candidato renovar a mesma, mediante contato com a Equipa Técnica, caso contrário a candidatura será anulada e retirada da lista de candidatos.
7. A inscrição será considerada candidatura mediante a entrega de todos os documentos probatórios e do cumprimento dos critérios de admissibilidade.

6/18

NORMA VII **Crítérios de Hierarquização**

1. São critérios de hierarquização:
 - a. Insuficiência de condições socioeconómicas;
 - b. Insuficiência de apoio familiar ou outro apoio;
 - c. Ser encaminhado por outra Resposta Social da Instituição;
 - d. Situação de dependência relativa, que pela sua condição física ou psíquica necessitem de acompanhamento;
 - e. Ser residente, no Concelho de Olhão, preferencialmente num raio de 8 km a partir da sede do Serviço de Apoio Domiciliário
 - f. Isolamento social;
 - g. Deficiência de condições habitacionais;
 - h. Frequência de outro familiar no serviço;
 - i. Manifesta vontade do cliente em frequentar o serviço;
 - j. Ser sócio da Instituição.
2. O posicionamento na lista de candidatos será definido pela conjugação dos critérios anteriormente descritos com a atribuição de ponderação, que consta em documento próprio. Em casos de igualdade de circunstâncias considera-se para desempate a data da candidatura.

NORMA VIII **Admissão**

1. A admissão de clientes está sujeita à existência de vaga.
2. Caso não haja vaga, o candidato fica inscrito na lista de candidatos.
3. A candidatura é analisada pela Equipa Técnica da Resposta Social, a quem compete elaborar a proposta de admissão e submeter à decisão da Direção da Instituição.
4. É competente para decidir a admissão, de forma exclusiva, a Direção da Instituição.
5. Da decisão será dado conhecimento ao candidato e representante legal no prazo de 2 dias úteis.
6. Na admissão, a Equipa Técnica deverá entregar o Regulamento Interno e prestar todos os esclarecimentos necessários à boa integração do cliente, seus direitos, deveres e normas internas de funcionamento do serviço.

7. Após admissão do cliente deve ser logo definido o Plano de Cuidados a prestar ao mesmo.

NORMA IX
Acolhimento

1. Os novos clientes são acolhidos pela Equipa Técnica e é efetivada a admissão através da celebração do Contrato de Prestação de Serviços entre o cliente/representante legal (caso aplicável) e a Direção da instituição.
2. Após a admissão do cliente, este deve passar por uma fase de integração a qual deve estar sujeita ao seguinte plano:
 - a. Apresentação da Equipa Cuidadora;
 - b. Definir e conhecer os espaços, equipamentos e utensílios do domicílio a utilizar na prestação dos cuidados;
 - c. Explicação das rotinas, horários e serviços a prestar, mediante o acordado entre o cliente e a Instituição;
 - d. Prestação de outros esclarecimentos, caso necessário, evidenciando a importância da participação das pessoas próximas do cliente.

NORMA X
Processo Individual do Cliente

1. A Equipa Técnica deverá organizar processos individuais dos clientes, dos quais deverão constar, para além da identificação pessoal, elementos sobre a situação social e financeira, necessidades específicas dos clientes, bem como outros elementos relevantes.
2. O Processo Individual de cada cliente deverá ser constituído por:
 - a) Identificação e contacto do cliente;
 - b) Data de início da prestação dos serviços;
 - c) Identificação e contacto do representante legal;
 - d) Identificação e contacto do médico assistente;
 - e) Identificação da situação social;
 - f) Processo de saúde, que possa ser consultado de forma autónoma;
 - g) Programação dos cuidados e serviços;
 - h) Registo de períodos de ausência do domicílio bem como de ocorrência de situações anómalas;
 - i) Identificação do responsável pelo acesso à chave do domicílio do cliente e regras de utilização, quando aplicável;
 - j) Cessaçãõ do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo;
 - k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.
3. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito nos termos da legislação aplicável e estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA XI
Lista de Candidatos

1. Caso não seja possível proceder à admissão por inexistência de vagas, é comunicado ao candidato que existe lista de candidatos e a posição que ocupa na mesma.
2. A lista de candidatos é atualizada sempre que houver novas candidaturas/vagas existentes.



CAPÍTULO III
INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA XII
Instalações

1. O Serviço de Apoio Domiciliário está sediado no Centro Social Dr. Ayres de Mendonça, que se localiza na Rua das Lavadeiras, n.º 26, 8700-404 em Olhão, partilha sede com o Centro de Dia, e as suas instalações são compostas por dois pisos.
 - 1.1. No rés-de-chão, encontra-se uma área de convívio, distribuída por duas salas, refeitório, 3 instalações sanitárias e um banho assistido adaptado para pessoas com mobilidade reduzida. Há ainda sala de cuidados e imagem, sala de saúde; áreas dedicadas aos clientes. Os serviços administrativos que funciona como receção com cadeiras de espera e 1 sala de formação/atividades. Nas traseiras do rés-de-chão, encontra-se a copa, a sala da encarregada geral e a sala de pessoal com outra instalação sanitária com poliban.
 - 1.2. No 1.º piso encontram-se 2 gabinetes técnicos, uma sala ampla de convívio e uma sala de reuniões. Estas áreas não têm restrições de acesso aos utentes.
 - 1.3. Acresce a estas instalações a Cozinha e lavandaria localizadas no Centro Social Quinta do Brejo, cujos serviços incluem as respostas sociais serviço de apoio domiciliário e centro de dia.
2. O Centro Social Dr. Ayres de Mendonça está adaptada para acolher pessoas com mobilidade reduzida, tendo rampa de acesso à entrada e elevador para o 1.º piso.

NORMA XIII
Horários de Funcionamento

O horário de funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário é o seguinte: de segunda a sexta-feira das 8h30 às 13h30 e das 15h30 às 18h00, sábados e feriados das 8h30 às 13h30.

NORMA XIV
Habitação do Cliente

1. Sendo o local de trabalho da equipa de apoio domiciliário, a habitação do cliente, a mesma deve garantir as devidas condições de higiene e salubridade, em particular nos locais onde a equipa assegura a prestação de serviço;
2. O ponto acima inclui ambientes nocivos, provocados por hábitos de tabagismo e afins e por manter os animais de estimação em casa, sem rotinas de ir à rua tratar das necessidades fisiológicas;
3. Os animais de estimação devem ser isolados da equipa de apoio domiciliária sempre que estejam a prestar os serviços.
4. Sempre que necessário, o cliente e/ou representante legal pode disponibilizar a chave da habitação à Instituição, de modo a assegurar a prestação dos serviços, mediante a assinatura de uma Declaração de Autorização de utilização da chave;
5. A chave deverá ser devolvida imediatamente após a cessação do apoio;
6. A Equipa Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, deve ser informada, sempre que haja instalado, ou que sejam instalados, meios de vídeo vigilância e captação de imagem nos domicílios e a sua localização nos espaços utilizados pela equipa de apoio domiciliário.

NORMA XV Pagamento da Mensalidade

1. O pagamento da Mensalidade é efetuada até ao dia 08 de cada mês a que se reporta a frequência à exceção de situação devidamente justificada e aprovada pela Direção.
 - a. Quando o dia 08 não é um dia útil, o prazo de pagamento passa para o dia útil seguinte.
2. Caso contrário será aplicada o menor dos dois valores, taxa de 10% da mensalidade ou 20,00€, que será acrescido à faturação do mês seguinte.
3. No mês de admissão o pagamento da mensalidade relativa ao número de dias de frequência será efetuado nos primeiros cinco dias úteis após a admissão.
4. O pagamento da mensalidade pode ser efetuado nos Serviços de Tesouraria existentes no Centro Social Quinta do Brejo, no Centro Social Dr. Ayres Mendonça na Rua das Lavadeiras nº 26, e nas instalações da sede do SAD. O horário de funcionamento encontra-se afixado em documento próprio no local.
5. O pagamento poderá ser efetuado das seguintes modalidades:
 - em dinheiro;
 - em cheque;
 - por transferência bancária;
 - por débito direto.
6. Todos os dados necessários serão facultados pelos serviços administrativos.
7. A mensalidade de cada cliente é variável de acordo com o estudo socioeconómico realizado pela Equipa Técnica, de acordo com a sua situação económica e os serviços prestados, de acordo com a legislação em vigor.

NORMA XVI Mensalidades

1. A tabela de comparticipação foi calculada de acordo com a legislação/normativos em vigor e encontra-se afixada em local visível.
2. De acordo com o disposto na legislação em vigor, o cálculo da mensalidade é determinado em função da percentagem definida para a resposta social, a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar(a).
3. A mensalidade devida pela utilização do serviço de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, conforme tabela abaixo:

TABELA DE COMPARTICIPAÇÃO

A mensalidade devida pela utilização do serviço de apoio domiciliário é determinada pela aplicação de uma percentagem no valor até **75%** sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar, de acordo com os serviços prestados, sendo:

Número de Serviços	Dias úteis % per capita	Dias úteis + Sábados e Feriados % per capita
2 Serviços	40%	45%
3 Serviços	45%	50%
4 Serviços	50%	55%
5 Serviços	60%	65%
6 Serviços	65%	70%
7 Serviços	70%	75%

10/18

Serviço de Apoio Domiciliário
(SAD)

Serviços Prestados:

1. Cuidados de Higiene e Conforto pessoal;
 2. Higiene Habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 3. Fornecimento e apoio na refeição (almoço), respeitando as dietas com prescrição médica;
 4. Tratamento de roupa do uso pessoal do cliente;
 5. Atividades de Animação e Socialização (sede do SAD), designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios e pagamento de serviços.
 6. Serviço de Teleassistência;*
 7. Formação e sensibilização dos familiares/representantes legais e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos clientes;
 8. Apoio psicossocial;*
 9. Confeção de alimentos no domicílio;
 10. Transporte;*
 11. Cuidados de imagem;*
 12. Realização de pequenas modificações ou reparações no domicílio;*
 13. Realização de Atividades Ocupacionais.*
 14. Serviço de Limpeza do domicílio (regular/pontual)*.
- *Os serviços assinalados são pontuais e terão um custo adicional à mensalidade, e sempre mediante orçamentação e concordância do cliente/representante legal.

4. O rendimento *per capita* mensal é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

Sendo que:

RC= Rendimento *per capita* mensal

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)

D= Despesas mensais fixas

n= Número de elementos do agregado familiar

5. RENDIMENTO *PER CAPITA* MENSAL: Para efeitos de determinação do montante de rendimento do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
- a. Do trabalho dependente;
 - b. Do trabalho independente – rendimentos empresariais e profissionais;
 - c. De pensões;



- d. De Prestações sociais (exceto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência);
- e. Bolsas de estudo e formação (exceto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
- f. Prediais;
- g. De capitais;
- h. Outras fontes de rendimento (exceto os apoios decretados para menores pelo Tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida),

11/18

5.1.1. Para os 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.

5.1.2. Consideram-se rendimentos para efeitos da alínea c) no ponto 5., pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguros ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos.

5.1.3 Consideram-se rendimentos prediais os rendimentos definidos no artigo 8º do Código do IRS, designadamente, as rendas dos prédios rústicos, urbanos e mistos, pagas ou colocadas à disposição dos respetivos, titulares, bem como as importâncias relativas à cedência do uso do prédio ou de parte dele e aos serviços relacionados com aquela cedência, a diferença auferida pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, à cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios.

5.1.3.1 Sempre que desses bens imóveis não resultem rendas, ou destas resulte um valor inferior ao determinado nos termos do presente ponto, deve ser considerado como rendimento igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial atualizada ou de certidão de teor matricial, emitida pelos serviços de finanças competentes, ou do documento que haja titulado a respetiva aquisição, reportado a 31 de dezembro do ano relevante.

5.1.3.2 O disposto no ponto anterior não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do requerente e do respetivo agregado familiar, salvo se o seu valor patrimonial for superior a 390 vezes o valor do Retribuição Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que é considerado como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele limite.

5.1.4 Consideram-se rendimentos de capitais, os rendimentos definidos no artigo 5º do Código do IRS, designadamente, os juros de depósitos bancários, dividendos de ações ou rendimentos de outros ativos financeiros, sem prejuízo do disposto no ponto seguinte.

5.1.5 Sempre que os rendimentos referidos no ponto anterior sejam inferiores a 5% do valor dos créditos depositados em contas bancárias e de outros valores mobiliários, de que o requerente ou qualquer elemento do seu agregado familiar sejam titulares em 31 de dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação daquela percentagem.

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

6. AGREGADO FAMILIAR

6.1 Para além do cliente da resposta social, integra o 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 dois anos;



- b. Parentes e afins maiores, na linha reta e na linha colateral, até ao 3.º grau;
- c. Parentes e afins menores na linha reta e na linha colateral;
- d. Tutores e pessoas a quem o cliente esteja confiado por decisão judicial ou administrativa;
- e. Adotados e tutelados pelo cliente ou qualquer dos elementos do agregado familiar e crianças e jovens confiados por decisão judicial ou administrativa ao cliente ou a qualquer dos elementos do agregado familiar.

6.1.1 Sem prejuízo do disposto no ponto anterior, não são considerados para efeitos do agregado familiar, pessoas que se encontrem nas seguintes condições:

- a. Tenham entre si um vínculo contratual (por ex. hospedagem ou arrendamento de parte da habitação);
- b. Permanecem na habitação por um curto período de tempo.

6.2 Considera-se que a situação de economia comum se mantém nos casos em que se verifique a deslocação, por período igual ou inferior a 30 dias, do titular ou de algum dos membros do agregado familiar e, ainda que por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista carácter temporário.

7. DESPESAS FIXAS DO AGREGADO FAMILIAR

7.1 Para efeitos de 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.

7.2 Para além das despesas referidas em 7.1, a comparticipação dos descendentes e outros familiares em ERPI é considerada como despesa do respetivo agregado familiar, para o cálculo de comparticipação pela frequência de outra resposta social.

7.3 Ao somatório das despesas referidas nas alíneas b), c) e d) do ponto 7.1 estabelece a instituição um limite máximo do total das despesas a considerar, salvaguardando que o mesmo não seja inferior à RMMG. Nos casos em que a soma é inferior a RMMG, é considerado o valor real da despesa.

8. PROVA DOS RENDIMENTOS E DAS DESPESAS FIXAS

8.1 A prova dos rendimentos do agregado familiar é feita mediante a apresentação da declaração de IRS, respetiva nota de liquidação e outros documentos comprovativos da real situação do agregado.

8.2 Sempre que haja fundadas dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimento, e após efetuarem as diligências que considerem adequadas, a instituição pode convencionar um montante de mensalidade até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8.3 A não apresentação dos documentos probatórios das receitas e despesas do agregado familiar do cliente até ao máximo de um mês decorrida a admissão do cliente, ou após ter sido solicitado pelos serviços para atualização da informação, determina a fixação da comparticipação máxima.

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

9. MONTANTE MÁXIMO DA MENSALIDADE

9.1 A mensalidade máxima não deve exceder o custo médio real do cliente verificado na resposta social, no ano anterior, salvo se outra solução resultado das disposições legais, instrumentos regulamentares e outorgados entre as entidades representativas das Instituições e o Ministério responsável por esta área.

9.2 Considera-se custo médio real do cliente aquele que é calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior com o funcionamento da resposta social atualizado de acordo com o índice de inflação e o número de clientes que frequentaram a resposta social nesse ano.

10 REDUÇÃO DA MENSALIDADE MENSAL

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

10.2 As faltas interpoladas dadas pelo cliente não serão motivo para qualquer desconto.

10.3 Sempre que se verifique a frequência da mesma resposta social e estabelecimento de apoio social por mais do que um elemento do mesmo agregado familiar, pode haver lugar a uma redução na comparticipação familiar mensal devida pelo segundo e seguintes elementos do agregado familiar de 10%.

11. REVISÃO DA MENSALIDADE

11.1 As mensalidades, em regra, são objeto de revisão anual, em julho de cada ano civil após a atualização do custo médio real aprovado em assembleia geral.

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

11.3. Em caso de alteração das comparticipações em vigor os clientes serão avisados pelos Serviços Administrativos logo que ocorra a alteração, sendo que a mesma entrará após 30 dias da data de informação.

12. ADMISSÃO E CESSAÇÃO

12.1 No mês de admissão e/ou de saída do cliente (falecimento ou integração noutra resposta social) será calculado o valor equivalente aos dias que o mesmo usufruiu do serviço, com base na comparticipação familiar mensal, calculado com base em 30 dias.

12.2.No caso de falta de pagamento por um período de tempo igual ou superior a um mês, a Instituição poderá suspender o apoio prestado, até regularização da dívida, ou mesmo proceder à saída do cliente.

NORMA XVII **Refeições**

1. A refeição (almoço) é distribuída, por norma, entre as 12h30 e as 13h30.

2. Além do regime de alimentação normal, pode ser fornecido ao cliente dieta, mediante a sua solicitação ou informação médica.

3. O mapa semanal das ementas encontra-se afixado nas instalações da sede do SAD, em local visível e é entregue uma cópia nos domicílios e/ou por email sempre que solicitado.

4. Caso haja alteração na ementa semanal, serão avisados os clientes logo que seja possível.

NORMA XVIII Atividades/Serviços Prestados

1. As atividades desenvolvidas no Serviço de Apoio Domiciliário estão de acordo com o Plano de Ação e Orçamento da instituição, que se encontra afixado em local visível.
2. O Serviço de Apoio Domiciliário funcionará como apoio do representante legal, nunca o substituindo nem ultrapassando. O representante legal será sempre contactado quando:
 - a) O cliente apresentar problemas ao nível da saúde;
 - b) Surgir alterações no quotidiano normal.
3. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade do próprio cliente, dos cuidadores informais e/ou do representante legal. Em caso de urgência recorre-se aos serviços existentes (centro de saúde e hospital) ou ao serviço de emergência médica 112.
4. Os serviços prestados pelo Serviço de Apoio Domiciliário são acordados na admissão do cliente, podendo ser alterados sempre que se justifique, de acordo com a necessidade do cliente.
5. O Serviço de Apoio Domiciliário não tem período de férias, encontrando-se excecionalmente encerrado nos dias 1 de Janeiro e 25 de Dezembro.

14/18

NORMA XIX Quadro de Pessoal

1. O quadro de pessoal do Serviço de Apoio Domiciliário encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e horários de trabalho, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.
2. A política de substituição, descrição de funções e responsabilidades dos profissionais integrados na resposta social, encontram-se descritos no Manual de Funções da Instituição, cujo mesmo tem como base o contrato coletivo de trabalho em vigor entre a CNIS e a FNE.

NORMA XX Direção Técnica/Coordenação

1. A Direção Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário compete a um técnico, com formação académica no âmbito das ciências sociais e humanas, cujo nome e formação se encontra afixado em local visível.
2. À Direção Técnica cabe a responsabilidade de dirigir o estabelecimento, sendo responsável perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.

CAPÍTULO IV DIREITOS E DEVERES

Encontra-se omissa a regulamentação dos direitos e deveres dos colaboradores, estando a mesma integrada no Código de Ética e de Conduta e no Regulamento Interno Geral da Instituição

NORMA XXI Direitos dos Clientes

São direitos dos clientes:

1. Usufruir de ajudas adequadas à sua situação e que se situem no âmbito das atividades do Serviço de Apoio Domiciliário;

2. Participar nas atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
3. Exigir respeito pela sua identidade, personalidade e privacidade, não podendo sofrer discriminações fundadas em critérios ideológicos, políticos ou raciais;
4. Apresentar reclamação utilizando para tal o Livro de Reclamações existente na Instituição;
5. Usufruir de um ambiente calmo, respeitando os seus usos e costumes;
6. Exigir qualidade nos serviços prestados;
7. Exigir o cumprimento das normas estabelecidas neste Regulamento;
8. Não estar sujeito a coação física e/ou psicológica;
9. Utilizar os serviços e equipamentos disponíveis do SAD.

NORMA XXII **Deveres dos Clientes, Cuidadores e Familiares**

São deveres dos clientes e dos seus cuidadores/familiares:

1. Respeitar e tratar com lealdade a Direção, os colaboradores da Instituição, companheiros e outras pessoas que estejam ou entrem em relação com a Instituição;
2. No caso dos cuidadores e familiares especificamente, respeitar e tratar com lealdade os seus familiares, clientes do serviço de apoio ao domicílio;
3. Observar o cumprimento das regras expressas no regulamento interno, as normas e disciplinas estabelecidas pela Instituição;
4. Participar nos custos dos serviços prestados, de acordo com o estabelecido;
5. Colaborar com a Instituição, prestando todas as informações necessárias de forma a adequar a sua situação com o Plano de Cuidados Individualizados;
6. Assegurar que todos os produtos de higiene e conforto, consumíveis, alimentos e bebidas, roupa pessoal e da cama, estão em quantidades suficientes e nas condições devidas para salvaguardar que o cliente tem tudo que precisa para ser cuidado com qualidade e dignidade.
7. Assegurar que nos horários em que o apoio domiciliário não presta serviço, que os cuidados de higiene pessoal, alimentação e hidratação, vigilância de saúde, sejam salvaguardados, para em nenhum momento o cliente ser sujeito a maus tratos, negligência e/ou abandono.
8. Participar na medida dos seus interesses e possibilidades nas atividades desenvolvidas, participando eventuais custos, se tal for necessário;
9. Pagar pontualmente a mensalidade fixada conforme o acordado no processo de admissão, bem como alterações subsequentes ou qualquer despesa extraordinária da responsabilidade do cliente;
10. Avisar com antecedência a ausência temporária dos serviços, seja esta pontual ou mais prolongada;
11. Prestar todas as informações com verdade e lealdade, nomeadamente as respeitantes ao estado de saúde do cliente;
12. Informar a Equipa Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, sobre aspetos particulares do seu quotidiano ou do seu comportamento e possíveis alterações.
13. Informar a Equipa Técnica do Serviço de Apoio Domiciliário, sempre que haja instalado, ou que sejam instalados, meios de vídeo vigilância e captação de imagem nos domicílios e a sua localização nos espaços utilizados pela equipa de apoio domiciliário.
14. Respeitar e proceder em conformidade com as orientações emanadas pelas entidades competentes/governamentais, em caso de situações pandémicas, catastróficas ou quaisquer outras situações anómalas.



NORMA XXIII
Direitos da Entidade Gestora do Serviço

São direitos da entidade gestora do serviço:

1. Exigir lealdade e respeito por parte dos clientes, representantes legais e pessoas próximas;
2. Exigir o cumprimento do presente Regulamento;
3. Receber as participações mensais e outros pagamentos devidos, nos prazos fixados;
4. Denunciar comportamentos de abuso e maus tratos, negligência e abandono, bem como falta de salubridade e respeito pela saúde própria e pública.

16/18

NORMA XXIV
Deveres da Entidade Gestora do Serviço

São deveres da entidade gestora do serviço:

1. Garantir a qualidade dos serviços prestados;
2. Garantir a prestação dos cuidados adequados à satisfação das necessidades dos clientes;
3. Garantir aos clientes a sua individualidade e privacidade;
4. Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos clientes;
5. Desenvolver atividades ocupacionais, de forma a contribuir para o bem-estar dos clientes;
6. Possuir livro de reclamações;
7. Denunciar comportamentos de abuso e maus tratos, negligência e abandono, bem como falta de salubridade e respeito pela saúde própria e pública.
8. Respeitar e proceder em conformidade com as orientações emanadas pelas entidades competentes/governamentais, em caso de situações pandémicas, catastróficas ou quaisquer outras situações anómalas.

NORMA XXV
Bens dos Clientes

A Instituição não se responsabiliza pela perda ou danos de objetos de valor do cliente.

NORMA XXVI
Interrupção da Prestação de Cuidados por Iniciativa do Cliente

É admitida a interrupção temporária de cuidados por motivos imputáveis ao cliente em caso de doença, hospitalização, ausência do domicílio (permanência temporária em casa de familiares), pelo tempo necessário, não perdendo a vaga desde que o cliente ou representante legal comunique esse facto ao Responsável pelo Serviço de Apoio Domiciliário logo que tenha conhecimento da situação que provoque a interrupção de cuidados, conforme previsto no n.º 10.1 da norma XVI.

NORMA XXVII
Contrato de prestação de serviços

1. Nos termos da legislação em vigor, é celebrado, contrato de prestação de serviços com o cliente ou, quando exista, com o representante legal, donde constem os direitos e obrigações das partes.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao cliente ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.



NORMA XXVIII
Cessação da Prestação de Serviços pelo Cliente

1. A cessação da prestação de serviços por iniciativa do cliente pode ocorrer por desistência ou por morte do cliente.
2. Em caso de desistência dos serviços do Serviço de Apoio Domiciliário, o cliente ou representante legal deverá comunicar esse facto, em documento próprio, à Direção Técnica do SAD com 15 dias de antecedência, salvo quando o cliente é integrado noutra resposta social da instituição. Neste caso deve a comunicação ser efetuada assim que possível.
3. Caso o cliente/representante legal não comunique a desistência com a devida antecedência será cobrado a totalidade da mensalidade.
4. Em caso de saída do cliente (ou por falecimento ou integrado noutra resposta social) será calculado o valor equivalente aos dias que o mesmo usufruiu do serviço, com base na mensalidade mensal, calculado com base em 30 dias.

17/18

NORMA XXIX
Cessação da Prestação de Serviços por parte da Instituição

1. Os clientes ficam sujeitos a suspensão ou cancelamento da vaga quando se verifique violação grave ou reiterada das regras constantes do presente regulamento e/ou outras normas em vigor no serviço, nomeadamente em situações de:
 - a. Manifestação de sintomas de doença mental ou outra que perturbe o funcionamento do Centro;
 - b. Comportamentos que ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à prestação dos mesmos, o seu relacionamento com terceiros e a boa imagem da Instituição;
 - c. Prática de maus tratos e/ou negligência por parte dos cuidadores e/ou familiares do cliente do SAD.
 - d. O não pagamento da mensalidade por um período igual ou superior a 2 meses.
2. A decisão de suspender o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção Técnica, que informa o cliente por escrito, via email e/ou por ofício.
3. A decisão de resolver o contrato de prestação de serviços é da competência da Direção após prévia audição da Direção Técnica, devendo o cliente e/ou responsável pelo mesmo, ser-lhes notificada por escrito.

NORMA XXX
Livro de Reclamações

Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui livro de reclamações, que poderá ser solicitado sempre que desejado de acordo com o horário da sede do serviço SAD.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

NORMA XXXI
Alterações ao Regulamento

1. O presente regulamento será revisto sempre que se considere necessário.
2. Nos termos do regulamento da legislação em vigor, os responsáveis dos serviços deverão informar e contratualizar os clientes e/ou seus representantes legais 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 estes assiste.

3. Estas alterações deverão ser comunicadas à entidade competente para o licenciamento/acompanhamento técnico da resposta social.

NORMA XXXII
Situações Omissas

As situações omissas ou eventuais lacunas neste regulamento interno, serão alvo de interpretação e decisão por parte da Direção, tendo em conta a legislação e normativos em vigor sobre a matéria.

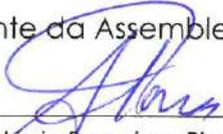
18/18

NORMA XXXIII
Entrada em Vigor

O presente Regulamento revoga todos os anteriores e entra em vigor após cumprimento do previsto na redação atual do Decreto-Lei n.º 126-A/2021 de 31 de Dezembro, mais especificamente no dia 17 de Junho de 2025.

Visto e aprovado em Assembleia Geral de dia 31 de março de 2025

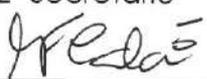
O Presidente da Assembleia Geral


António Francisco Pina

O 1º Secretário


Benedita Custódio

O 2º Secretário


Maria Filomena Calão