



**CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE LORVÃO**

REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

CSPL. Mod. 006 S.Pc1.2

Data de Revisão: 18 / 11 / 2025

REGULAMENTO INTERNO
DA RESPOSTA SOCIAL

**SERVIÇO DE APOIO
DOMICILIÁRIO**

CENTRO SOCIAL PAROQUIAL
DE LORVÃO

O presente Regulamento Interno de Funcionamento visa:

- *Promover o respeito pelos direitos dos utentes e demais interessados;*
- *Assegurar a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento do estabelecimento /estrutura prestadora de serviços;*
- *Promover a participação ativa dos utentes ou seus representantes legais.*



REGULAMENTO INTERNO DO SERVIÇO DE APOIO DOMINCILIÁRIO

Centro Social Paroquial de Lorvão

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

NORMA 1ª ÂMBITO DE APLICAÇÃO

1. O Centro Social Paroquial de Lorvão tem acordo de cooperação, celebrado com o Centro Distrital de Segurança Social de Coimbra, em 12/05/2009, para a resposta social de SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO. Esta resposta social rege-se pelas seguintes normas:

NORMA 2ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO é uma resposta social que consiste na prestação de cuidados individualizados e personalizados, no domicílio, a indivíduos e famílias, quando, por motivo de doença, deficiência ou outro impedimento, não possam assegurar, temporária ou permanentemente, a satisfação das suas necessidades básicas e/ou as atividades da vida diária; e rege-se pelo estipulado no:

- a) Decreto-Lei n.º 119/83, de 25 de fevereiro, na sua redação atual – aprova o Estatuto das IPSS;
- b) Portaria n.º 196-A/2015, de 1 de julho, na sua redação atual – define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo de cooperação entre o Instituto da Segurança Social, I.P. e as Instituições Particulares de Solidariedade Social ou legalmente equiparadas;
- c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de março, na sua redação atual – define as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
- d) Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de março, na sua redação atual – define o regime jurídico de licenciamento e fiscalização da prestação de serviços e dos estabelecimentos de apoio social;
- e) Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro – aprova as normas que regulam as condições de implantação, localização, instalação e funcionamento do Serviço de Apoio Domiciliário;
- f) Compromisso de Cooperação para o sector Social e Solidário em vigor;
- g) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNAAPAC;
- h) Contrato Coletivo de Trabalho para as IPSS.

NORMA 3ª DESTINATÁRIOS E OBJETIVOS,

1. São destinatários do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO 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.

2. Constituem objetivos do SAD:

- 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 utentes 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 utentes, sendo estes objetos de contratualização;
- f) Facilitar o acesso a serviços da comunidade;
- g) Reforçar as competências e capacidades das famílias e de outros cuidadores.

NORMA 4ª

CUIDADOS E SERVIÇOS

1. Para a prossecução dos seus objetivos, o SAD deve proporcionar um conjunto diversificado de cuidados e serviços, em função das necessidades dos utentes.
2. Os cuidados e serviços prestados pelo SAD devem ser, tendencialmente, disponibilizados todos os dias da semana, garantindo, também e sempre que necessário, o apoio aos sábados, domingos e feriados.
3. O SAD deve reunir condições para prestar, pelo menos, quatro dos seguintes cuidados e serviços:
 - a) Cuidados de higiene e conforto pessoal;
 - b) Higiene habitacional, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados;
 - c) Fornecimento e apoio nas refeições, respeitando as dietas com prescrição médica;
 - d) Tratamento da roupa do uso pessoal do utente;
 - e) Atividades de animação e socialização, designadamente, animação, lazer, cultura, aquisição de bens e géneros alimentícios, pagamento de serviços, deslocação a entidades da comunidade;
 - f) Serviço de teleassistência.
4. O SAD pode, ainda, assegurar outros serviços, designadamente:
 - a) Formação e sensibilização dos familiares e cuidadores informais para a prestação de cuidados aos utentes;
 - 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.
5. Sem prejuízo de o SAD poder assegurar os serviços referidos nas alíneas a), b) e g) do número anterior, deve ter-se em conta a existência na comunidade de serviços mais apropriados à satisfação das necessidades dos utentes.

CAPÍTULO II

PROCESSO DE ADMISSÃO DOS UTENTES

NORMA 5ª

CONDIÇÕES DE ADMISSÃO

1. São condições de admissão neste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO estarem os candidatos enquadrados nas condições referidas no n.º 1 da NORMA 3ª.
2. O SAD admite utentes, de ambos os sexos, que observem as seguintes condições:
 - a) Pessoas Idosas, total ou parcialmente autónomas, que permaneçam no seu domicílio durante a noite;



- b) Aceitar as normas do regulamento interno.
3. A admissão de cidadãos portadores de deficiência será considerada caso a caso, de acordo com a capacidade dos serviços.

NORMA 6ª INSCRIÇÃO

1. Para efeito de admissão, o utente deverá fazer a sua inscrição, através do preenchimento de uma ficha de identificação, que constitui parte integrante do processo do utente, devendo fazer prova das declarações efetuadas.
2. A organização do processo de candidatura destina-se a estudar a situação sociofamiliar do candidato, bem como informar e esclarecer sobre o Regulamento Interno, normas, princípios e valores da Instituição.
3. O utente ou responsável deverá dirigir-se ao (à) Diretor(a) Técnico(a), no horário de atendimento, mediante marcação prévia, a fim de ser elaborado um processo de inscrição individual. Deverá, nesse momento, entregar cópia dos seguintes documentos:
- a) Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão;
 - b) Cartão de Beneficiário da Segurança Social;
 - c) Cartão de Contribuinte (no caso de ainda possuir Bilhete de Identidade);
 - d) Cartão de Saúde (SNS);
 - e) Relatório do médico de família, com o quadro clínico/saúde do utente;
 - f) Última Declaração de IRS e respetiva nota de liquidação;
 - g) Declaração anual de pensões ou, na ausência de rendimentos, uma declaração comprovativa da Segurança Social;
 - h) Caso se justifique, deve apresentar o Comprovativo dos Rendimentos Prediais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos prediais;
 - i) Caso se justifique, deve apresentar as Cadernetas Prediais atualizadas, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de bens imóveis;
 - j) Caso se justifique, deve apresentar a Declaração dos Rendimentos de Capitais, caso existam, ou a Declaração de Compromisso de Honra de não existência de rendimentos de capitais;
 - k) Em caso de admissão urgente, 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.
4. O período de candidatura decorre no seguinte período: durante todo o ano e válida durante 12 meses, após o que deve proceder-se à renovação da referida inscrição. É obrigatória a entrega dos documentos necessários ao cálculo da mensalidade, sempre que haja alteração dos seus rendimentos; caso contrário, a inscrição será anulada.
5. O horário de atendimento para candidatura é o seguinte: das 10h00 às 12h00 e das 14h00 às 16h00.
6. A ficha de identificação e os documentos probatórios referidos no número anterior deverão ser entregues no gabinete da Diretora Técnica.

NORMA 7ª CRITÉRIOS DE PRIORIDADE NA ADMISSÃO

1. São critérios de prioridade na admissão dos utentes:
- a) Situação economicamente desfavorecida – 5 pontos;
 - b) Hospitalização do indivíduo ou de familiar que preste assistência ao utente ou outra situação de emergência – 4 pontos;
 - c) Incapacidade para satisfazer algumas das necessidades básicas – 3 pontos;
 - d) Conflito familiar/marginalização exclusão – 2 pontos;
 - f) Ter um familiar a frequentar uma das respostas sociais desenvolvidas na Instituição – 1 ponto.



NORMA 8ª ADMISSÃO

1. Recebido o pedido de admissão, o mesmo é registado e analisado pelo(a) Diretor(a) Técnico(a) da Instituição, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direção.
3. Da decisão será dado conhecimento ao utente ou seu representante legal, no prazo de 8 dias, ou caso haja vaga imediatamente, perante a autorização de algum elemento da Direção.
4. Após decisão da admissão do candidato, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá, por objetivo, permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. Em situações de emergência, a admissão será sempre a título provisório, com parecer de algum elemento da Direção, tendo o processo tramitação idêntica às restantes situações.
6. No ato de admissão são devidos os seguintes pagamentos: 1ª mensalidade.
7. Os utentes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos e o seu processo arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao candidato a utente ou seu representante legal, através de carta ou contacto telefónico.
8. No ato de celebração do contrato de prestação de serviços, será entregue uma cópia do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar.

NORMA 9ª ACOLHIMENTOS DOS NOVOS UTENTES

1. No caso de admissão do utente, a este ou ao seu representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento do SAD, nomeadamente o regulamento interno em vigor à data de admissão.
2. O período de adaptação do utente, previsto neste regulamento é de um mês.
3. Durante este período, é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido.
4. Será elaborado um Programa de Acolhimento (CSPL. Mod.018. S.,Pc2. 0), no qual são avaliados, durante um mês, os seguintes critérios:
 - a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o utente;
 - b) Apresentação dos outros utentes;
 - d) Apresentar o programa de atividades do SAD;
 - e) Monitorização dos serviços prestados;
 - f) Informar dos instrumentos de participação dos utentes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
 - g) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
 - h) Recordar os aspetos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o utente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os fatores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los, promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à Instituição, quer ao utente, de rescindir o contrato.



NORMA 10ª

PROCESSO INDIVIDUAL DO UTENTE

1. É obrigatória a elaboração de um processo individual do utente, do qual devem constar, designadamente:

- a) Identificação e contacto do utente;
- b) Data de início da prestação dos serviços;
- c) Identificação e contacto do familiar ou 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 utente e regras de utilização, quando aplicável;
- j) Cessação do contrato de prestação de serviços, com indicação da data e motivo;
- k) Exemplar do contrato de prestação de serviços.

2. O processo individual deve estar atualizado, ser de acesso restrito, nos termos da legislação aplicável, e estar arquivado nas instalações do SAD.

NORMA 11ª

LISTA DE ESPERA

1. Os utentes que satisfaçam as condições de admissão mas para os quais não exista vaga, ficam automaticamente inscritos na Lista de Espera do estabelecimento. Esta inscrição respeita a pontuação obtida na avaliação dos critérios de seleção e priorização. Assim, no prazo máximo de 5 dias úteis após a candidatura, o utente será informado da sua integração na lista e do lugar que ocupa, através de uma carta. Sempre que o solicite, o utente será informado da sua posição na lista. Sempre que o utente informe que foram alteradas as condições em que foi selecionado, procede-se à avaliação dos requisitos e consequente atualização da lista de espera. A Instituição procede periodicamente à atualização da lista de candidatos, nas seguintes situações:

- a) Falecimento;
- b) Desistência;
- c) A Integração noutra resposta social ou estabelecimento, desde que este manifeste essa vontade.

CAPÍTULO III – REGRAS DE FUNCIONAMENTO

NORMA 12ª

INSTALAÇÕES

1. O SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO do Centro Social Paroquial de Lorvão está sediado na Rua do Bairro, 3360-106 Lorvão, e as suas instalações são compostas por: área técnica e administrativa; sala de convívio/atividades dos utentes; sala de espera; área de refeições, cozinha, despensa; área de tratamento de roupas, lavandaria; instalações sanitárias e área de recreio.



NORMA 13ª

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

1. O Serviço de Apoio Domiciliário funciona todos os dias da semana, com o seguinte horário: segunda a sábado, das 07h30 às 21h00; domingos, das 08h00 às 14h00.

NORMA 14ª

CÁLCULO DO RENDIMENTO PER CAPITA

1. O cálculo do rendimento per capita do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

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

N

Sendo que:

RC – Rendimento per capita;

RAF – Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D – Despesas mensais fixas;

N – Número de elementos do agregado familiar.

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 (esta situação mantém-se 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, por período superior, se a mesma for devida a razões de saúde, escolaridade, formação profissional ou de relação de trabalho que revista caráter temporário), 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 a qualquer dos elementos do agregado familiar.

3. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:

a) Do trabalho dependente;

b) 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);

c) 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;

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 – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferenciais 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 sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 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;

g) 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%;

h) 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:

a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;

b) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria;

c) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;

d) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

e) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

5. A prova de 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.

6. Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos e após diligências consideradas adequadas, poderá ser convencionado um montante de comparticipação familiar até ao limite da comparticipação familiar máxima.

7. A falta de entrega dos documentos referidos no n.º 5, no prazo concedido para o efeito determina a fixação da comparticipação familiar máxima.

8. Serão solicitados, anualmente, ao utente, comprovativos respeitantes à sua situação patrimonial/rendimentos e despesas mensais, de modo a determinar a sua comparticipação.

9. A prova de despesas fixas do agregado familiar é efetuada mediante apresentação dos respetivos documentos comprovativos.

NORMA 15ª

TABELA DE COMPARTICIPAÇÕES

1. A comparticipação 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 as percentagens dos serviços contratualizados:

Fornecimento da alimentação	
1 refeição principal	25%
2 refeições principais	+10%
Fins de semana e feriados	+10%
Cuidados de higiene e conforto pessoal	
1x/dia	15%
2x/dia	20%
3x ou +/dia	25%
Fornecimento alimentação + Cuidados de higiene e conforto pessoal	15%



Higiene habitacional	5%
Tratamento da roupa	5%
Atividades de animação e socialização	gratuito
Administração medicamentosa	gratuito
Acompanhamento e transporte	5€/hora 0.50€ Km

2. É condição de aceitação da candidatura ao SAD a contratação obrigatória de, pelo menos, 2 serviços.

NORMA 16ª

MONTANTE E REVISÃO DA COMPARTICIPAÇÃO FAMILIAR

1. A comparticipação familiar máxima não pode exceder o custo médio real do utente, no ano anterior, calculado em função do valor das despesas efetivamente verificadas no ano anterior, atualizado de acordo com o índice de inflação.
2. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos.
3. As comparticipações familiares são revistas anualmente, no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento per capita e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

NORMA 17ª

PAGAMENTO DE MENSALIDADES

1. O pagamento das mensalidades é efetuado até ao dia 8 do mês a que respeita, no seguinte período: das 09h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, na Secretaria da Instituição.
2. O pagamento de outras atividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efetuado aquando da mensalidade.
3. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do utente até que sejam regularizadas as suas mensalidades, após análise individual do caso.

CAPÍTULO IV – DA PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

NORMA 18ª

FORNECIMENTO E APOIO NAS REFEIÇÕES, RESPEITANDO AS DIETAS COM PRESCRIÇÃO MÉDICA

1. O serviço de alimentação contempla as seguintes refeições diárias:
 - a) Pequeno-almoço, das 08h00 às 11h00;
 - b) Almoço, das 11h30m às 14h00;
 - c) Lanche, distribuído conjuntamente com o almoço;
 - d) Jantar, das 18h00 às 20h00.
2. As refeições referidas no ponto anterior serão disponibilizadas ao utente de acordo com as suas necessidades e conforme previamente acordado.
3. As ementas serão afixadas, semanalmente, em local visível (em montra, no átrio da Sede) e entregue cópia, no domicílio do utente.
4. A alimentação será ajustada a alergias alimentares, a intolerâncias alimentares e/ou à necessidade de dieta.
5. O serviço de alimentação consiste na confeção, transporte e administração das seguintes refeições (a administração das refeições só será efetuada quando comprovada a indisponibilidade da família): uma refeição principal, podendo, como



serviço suplementar, fornecer outras refeições, como pequeno-almoço, lanche e jantar, sendo, então, considerado como outro serviço.

6. As dietas dos utentes, sempre que prescritas pelo médico, são de cumprimento obrigatório.

NORMA 19ª

CUIDADOS DE HIGIENE E DE CONFORTO PESSOAL

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e conforto e é prestado diariamente, preferencialmente no período da manhã.
2. Sempre que se verifique necessário, o serviço poderá compreender mais do que uma higiene pessoal diária, sendo considerado como mais um serviço.
3. A equipa poderá, ainda, colaborar na prestação de cuidados de saúde básicos, sob supervisão de pessoal de saúde qualificado da Instituição, constituindo igualmente um serviço não contido nos cuidados básicos.

NORMA 20ª

TRATAMENTO DA ROUPA DO USO PESSOAL DO UTENTE

1. As roupas consideradas neste serviço são as de uso diário, da cama (com exceção de cobertores e colchas) e casa de banho, exclusivas do utente.
2. Para o tratamento da roupa da semana, esta é recolhida pelo pessoal prestador de serviços e entregue no domicílio do utente e corresponde a um serviço diário.

NORMA 21ª

HIGIENE HABITACIONAL, ESTRITAMENTE NECESSÁRIA À NATUREZA DOS CUIDADOS PRESTADOS

1. Por higiene habitacional entende-se a arrumação e limpeza, estritamente necessária à natureza dos cuidados prestados, do domicílio do utente, nas zonas e áreas de uso exclusivo do mesmo.
2. São efetuadas consoante a necessidade do utente e o contrato de serviço celebrado.

NORMA 22ª

ATIVIDADES DE ANIMAÇÃO E SOCIALIZAÇÃO, DESIGNADAMENTE, ANIMAÇÃO, LAZER, CULTURA, AQUISIÇÃO DE BENS E GÉNEROS ALIMENTÍCIOS, PAGAMENTO DE SERVIÇOS, DESLOCAÇÃO A ENTIDADES DA COMUNIDADE

1. O desenvolvimento de passeios ou deslocações é da responsabilidade da Direção/Diretor(a) Técnico(a), que comunica, através dos colaboradores, a organização de atividades, nas quais os utentes do SAD podem ser incluídos.
2. Os passeios poderão ser gratuitos ou ser devida uma participação, devendo tal situação ser previamente informada aos utentes.
3. Poderá ser necessária a autorização dos familiares ou responsáveis dos utentes, quando estes não sejam hábeis para o fazer, quando são efetuados passeios ou deslocações em grupo.
4. Durante os passeios, os utentes são sempre acompanhados por funcionários da instituição.
5. Os utentes serão sempre contactados para participar em atividades culturais e recreativas, promovidas pela Instituição ou por outras instituições da região, ficando o transporte, do e para o domicílio, a cargo da Instituição.
6. A aquisição de bens e géneros alimentícios será feita a pedido do utente e, sendo possível, em articulação com o familiar de referência.
7. Estas aquisições são pagas diretamente pelo utente, a quem é devido o documento relativo ao custo dos artigos adquiridos.



NORMA 23ª

ACOMPANHAMENTO E TRANSPORTE, A CONSULTAS ASSIM COMO AOS EXAMES COMPLEMENTARES DE DIAGNÓSTICO

1. Os cuidados médicos e de enfermagem são da responsabilidade dos familiares e/ou do próprio utente. No entanto, os utentes de SAD podem sempre utilizar os eventuais cuidados de enfermagem da Instituição, sempre que o desejarem, ou no Centro de Saúde, quando os mesmos não sejam prestados com uma eventual urgência.
2. Os utentes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares.
3. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

NORMA 24ª

REALIZAÇÃO DE PEQUENAS REPARAÇÕES/MODIFICAÇÕES NO DOMICÍLIO

1. Podem-se realizar pequenas reparações e modificações no domicílio dos utentes, desde que os colaboradores tenham capacidade para as executar.

NORMA 25ª

PRODUTOS DE APOIO À FUNCIONALIDADE E AUTONOMIA

1. Nas situações de dependência que exijam o recurso a ajudas técnicas (fraldas, camas articuladas, cadeiras de rodas, andarrilhos e outros), o serviço de apoio domiciliário pode providenciar a sua aquisição ou empréstimo, embora este tipo de apoios não esteja incluído no valor da comparticipação, devendo ser informado o utente do valor acrescido deste tipo de ajuda.

NORMA 26ª

FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DOS FAMILIARES E CUIDADORES INFORMAIS PARA A PRESTAÇÃO DE CUIDADOS AOS UTENTES

1. Os colaboradores da Instituição podem colaborar na sensibilização dos familiares dos utentes, informando e apoiando nos cuidados a ter com os utentes e na prestação de serviços.

NORMA 27ª

ADMINISTRAÇÃO DA MEDICAÇÃO PRESCRITA

1. A medicação administrada ao utente cumpre as respetivas prescrições médicas.
2. O SAD procurará assegurar que a medicação seja tomada, mesmo nos períodos de noite, feriados e fins-de-semana, recorrendo para isso a familiares e/ou a voluntários, se necessário.

CAPÍTULO V – RECURSOS

NORMA 28ª

PESSOAL

1. O quadro de pessoal afeto ao SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação em vigor.



Diretor(a) Técnico(a)

2. São funções do(a) Diretor(a) Técnico(a), entre outras:

- a) Dirigir o funcionamento dos serviços, dentro das regras definidas pela Direção da Instituição, coordenando e supervisionando as atividades de todos os colaboradores;
- b) Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade, autonomia e participação, dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas, atendendo às especificidades e características de cada um;
- c) Garantir que se providencie uma alimentação confeccionada e servida nas melhores condições, elaborando as ementas, em articulação com o setor da cozinha e de acordo com as prescrições médicas, procedendo à sua afixação, nos termos da lei em vigor;
- d) Assegurar a organização do processo individual de cada utente, anexando-lhe toda a informação relevante e procedendo à sua atualização sempre que necessário;
- e) Solicitar aos serviços competentes, nomeadamente à Segurança Social, seu interlocutor privilegiado, esclarecimentos de natureza técnica inerentes ao funcionamento dos serviços, tendo em vista a sua melhoria;
- f) Estudar a situação socioeconómica e familiar dos candidatos à admissão, realizando uma sessão de esclarecimento com os seus responsáveis;
- g) Proceder ao acompanhamento/avaliação de programas de inserção das famílias beneficiárias, convocando-as para verificação de cumprimento dos programas de inserção.

Administrativo(a)

3. São funções do Administrativo(a), entre outras:

- a) Garantir a comunicação com o exterior;
- b) Receber as mensalidades dos utentes;
- c) Organizar o processo dos colaboradores, requisitando e reunindo toda a documentação necessária;
- d) Executar tarefas de natureza fiscal;
- e) Organizar e classificar os documentos contabilísticos;
- f) Semanalmente, elaborar as escalas de serviço em parceria com a Direção Técnica;
- g) Quando necessário, auxiliar na execução de tarefas relativas a outras funções.

Animador(a) Sociocultural

4. São funções do(a) Animador(a) Sociocultural, entre outras:

- a) Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades de animação;
- b) Promover o desenvolvimento sociocultural dos utentes;
- c) Desenvolver atividades de carácter desportivo, cultural e educativo;
- d) Elaborar relatórios das atividades;
- e) Incentivar e estimular os utentes no desenvolvimento de atividades;
- f) Transmitir conhecimentos educativos e culturais;
- g) Contribuir para o desenvolvimento cultural dos utentes;
- h) Contribuir para o desenvolvimento da capacidade de autonomia, criatividade e iniciativa dos utentes;
- i) Facilitar processos de comunicação individual e em grupo;
- j) Intervir, juntamente com outros profissionais, em grupos de risco, com comportamentos desviantes e junto de reclusos.



Ajudante de Ação Direta

5. São funções do(a) Ajudante de Ação Direta, entre outras:

- a) Deslocar-se aos domicílios dos utentes, conduzindo a viatura;
- b) Assegurar a higiene dos utentes, procedendo à sua higienização pessoal mínima;
- c) Ministrando, aos utentes, medicação e proceder à aplicação de pensos simples, administração de insulina e medição de diabetes;
- d) Assegurar a alimentação dos utentes no domicílio;
- e) Zelar pelo bem-estar e conforto do utente, colocando-o numa posição confortável seja na cama, sofá, cadeira de rodas e/ou outro equipamento;
- f) Proceder à limpeza da habitação;
- g) Proceder à recolha da roupa suja e, depois de tratada, à sua entrega;
- h) Realizar serviços solicitados pelos utentes;
- i) Registar o trabalho executado, numa folha de registo, na habitação do utente.

Ecónomo(a)

6. São funções do(a) Ecónomo(a), entre outras:

- a) Proceder à aquisição de géneros de mercadorias e outros artigos, sendo responsável pelo regular abastecimento da instituição;
- b) Armazenar, conservar, controlar e fornecer às secções as mercadorias e artigos necessários ao seu funcionamento;
- c) Proceder à receção dos artigos e verifica a sua concordância com as respetivas requisições;
- d) Organizar e manter atualizados os ficheiros de mercadorias à sua guarda, pelos quais é responsável.

Cozinheiro(a)

7. São funções do(a) Cozinheiro(a), entre outras:

- a) Preparar, temperar e cozinhar todos os alimentos destinados às refeições;
- b) Proceder ao empratamento das refeições;
- c) Executar e zelar pela limpeza da cozinha e dos utensílios;
- d) Proceder aos registos obrigatórios do HACCP.

Ajudante de Cozinha

8. São funções do(a) Ajudante de Cozinha, entre outras:

- a) Preparar e confeccionar todos os alimentos destinados às refeições;
- b) Apoiar no empratamento das refeições;
- c) Lavar a louça, depois de utilizada;
- d) Proceder à limpeza e manutenção da cozinha e dos utensílios.

Motorista

9. São funções do(a) Motorista, entre outras:

- a) Transportar os utentes, conduzindo as viaturas da Instituição, respeitando o código da estrada;
- b) Proceder à manutenção e limpeza das viaturas da Instituição;
- c) Sendo necessário, deslocar-se aos bancos, correios e a outros serviços necessários ao normal funcionamento da Instituição;
- d) Assegurar, se necessário, a manutenção dos espaços físicos da Instituição, bem como de todos os seus bens físicos.



Auxiliar de Serviços Gerais

10. São funções do(a) Auxiliar de Serviços Gerais, entre outras:

- a) Executar trabalhos de limpeza e conservação na instituição e nos domicílios dos utentes;
- b) Apoiar na realização do trabalho efetuado na cozinha;
- c) Executar o tratamento e descarte dos resíduos de materiais provenientes da Instituição;
- d) Colaborar no serviço de refeitório, apoiando na distribuição das refeições;
- e) Apoiar na realização das atividades diárias da cozinha;
- f) Executar todas as atividades inerentes ao tratamento de roupas na lavandaria;
- e) Assegurar o transporte de crianças e idosos, vigiando e conduzindo as viaturas da Instituição;
- f) Assegurar o serviço de apoio domiciliário.

NORMA 29ª

DIREÇÃO/COORDENAÇÃO TÉCNICA

1. A direção/coordenação técnica deste SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO compete a um técnico, nos termos do artigo 8º, da Portaria n.º 38/2013, de 30 de janeiro, cujo nome, formação e conteúdo funcional se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante a Direção, pelo funcionamento geral do mesmo.
2. O Diretor(a) Técnico(a) é substituído(a), nas suas ausências e impedimentos, pelo(a) Responsável do SAD.

CAPÍTULO VI

DIREITOS E DEVERES

NORMA 30ª

DIREITOS E DEVERES DOS UTENTES

1. São direitos dos utentes:

- a) O respeito pela sua identidade pessoal e reserva de 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) Obter a satisfação das suas necessidades básicas, físicas, psíquicas e sociais, usufruindo do plano de cuidados estabelecido e contratado;
- d) Ser informado das normas e regulamentos vigentes;
- e) Gerir os seus rendimentos e bens com o apoio da Instituição, sempre que possível e necessário e quando solicitado pelo mesmo;
- f) Participar em todas as atividades, de acordo com os seus interesses e possibilidades;
- g) Ter acesso à ementa semanal, sempre que os serviços prestados envolvam o fornecimento de refeições;
- h) A guarda da chave do seu domicílio em local seguro, sempre que esta seja entregue aos serviços ou à funcionária responsável pela prestação de cuidados;
- i) A inviolabilidade da correspondência e do domicílio, não sendo, neste caso, permitido fazer alterações nem eliminar bens ou outros objetos, sem a sua prévia autorização e/ou da respetiva família;
- j) Apresentar reclamações e sugestões de melhoria do serviço aos responsáveis da Instituição;
- k) A articulação com todos os serviços da comunidade, em particular com os da saúde.



2. São deveres dos utentes:

- a) Colaborar com a equipa do SAD na medida das suas capacidades, não exigindo a prestação de serviços para além do plano estabelecido e contratualizado (se houver novas necessidades, pode justificar-se a revisão do contrato de prestação de serviços);
- b) Tratar com respeito e dignidade os funcionários do SAD e os dirigentes da Instituição;
- c) Cuidar da sua saúde e comunicar a prescrição de qualquer medicamento que lhe seja feita;
- d) Participar, na medida dos seus interesses e possibilidades, nas atividades desenvolvidas;
- e) Proceder, atempadamente, ao pagamento da mensalidade, de acordo com o contrato previamente estabelecido;
- f) Observar o cumprimento das normas expressas no Regulamento Interno do SAD, bem como de outras decisões relativas ao seu funcionamento;
- g) Comunicar, por escrito, à Direção, com 30 dias de antecedência, a eventual intenção de suspender o serviço, temporária ou definitivamente.

NORMA 31ª

DIREITOS E DEVERES DA INSTITUIÇÃO

1. São direitos da Instituição:

- a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, conseqüentemente, o seu direito de livre atuação e a sua plena capacidade contratual;
- b) A corresponsabilização solidária do Estado, nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
- c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo utente e/ou familiares no ato da admissão;
- d) Fazer cumprir com o que foi acordado no ato da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
- e) A suspensão do serviço, sempre que os utentes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos ou, ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição;

2. São deveres da Instituição:

- a) O respeito pela individualidade dos utentes, proporcionando o acompanhamento adequado em cada circunstância;
- b) A criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
- c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira à qualidade global da resposta social;
- d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
- e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
- f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação dos utentes;
- g) Manter os processos dos utentes atualizados;
- h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos dos utentes.

NORMA 32ª

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. É celebrado, por escrito, contrato de prestação de serviços com o utente ou seus familiares e, quando exista, com o representante legal, onde constem os direitos e obrigações das partes.



2. Do contrato, é entregue um exemplar ao utente, familiar ou representante legal e arquivado outro no respetivo processo individual.
3. Qualquer alteração ao contrato é efetuada por mútuo consentimento e assinada pelas partes.

NORMA 33ª

INTERRUPÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS POR INICIATIVA DO UTENTE

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço de apoio domiciliário em caso de internamento do utente ou férias/acompanhamento de familiares.
2. Quando o utente vai de férias, a interrupção do serviço deve ser comunicada à Instituição, pelo mesmo, com 8 dias de antecedência.
3. O pagamento da mensalidade do utente sofre uma redução de 10%, quando este se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

NORMA 34ª

CESSAÇÃO DA PRESTAÇÃO E SERVIÇOS POR FACTO NÃO IMPUTÁVEL AO PRESTADOR

1. O Contrato de Prestação de Serviços poderá cessar por:
 - a) Acordo das partes ou não renovação, o qual terá de ser reduzido a escrito e indicar a data a partir da qual vigorará;
 - b) Caducidade (falecimento do utente, impossibilidade superveniente e absoluta de prestação dos serviços, dissolução da Instituição ou alteração do seu corpo estatutário, atingido o prazo de acolhimento temporário, ausência do SAD por período superior a 30 dias sem motivo justificado);
 - c) Revogação por uma das partes;
 - d) Incumprimento.
2. Em caso do utente ou responsável pretenderem cessar o contrato, terão de comunicar por escrito a sua decisão à Instituição com 30 dias de antecedência.
3. A não comunicação, naquele prazo, implicará o pagamento da comparticipação mensal correspondente ao prazo de aviso em falta.
4. Qualquer dos outorgantes poderá fazer cessar, com justa causa, o presente contrato por incumprimento dos demais outorgantes.
5. Poderá ainda o contrato ser cessado, nos primeiros 30 dias da sua vigência, por inadaptação do utente, sendo, neste caso, devida a comparticipação daquele mês e respetivas despesas.
6. Considera-se justa causa, nomeadamente:
 - a) Quebra de confiança dos outorgantes;
 - b) Existência de dívidas à Instituição, designadamente, uma ou mais mensalidades e respetivas despesas não liquidadas;
 - c) Desrespeito pelas regras do SAD, Equipa Técnica e/ou demais funcionários;
 - d) Incumprimento, pelo responsável, das responsabilidades assumidas pela assinatura do contrato celebrado.

NORMA 35ª

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos da legislação em vigor, este serviço possui Livro de Reclamações, que poderá ser solicitado em qualquer altura, pelo utente e/ou familiar, junto da Direção Técnica, na Secretaria ou junto de um dos colaboradores de serviço.

NORMA 36ª

LIVRO DE REGISTO DE OCORRÊNCIAS

1. Este serviço dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para registo de quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.



2. O Livro de Registo de Ocorrências é entregue, a cada final de mês, à Direção da Instituição, pela responsável do SAD.

**CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS
NORMA 37ª**

ALTERAÇÕES AO PRESENTE REGULAMENTO

1. O presente regulamento será revisto, sempre que se verificarem alterações no funcionamento do SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objetivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao utente ou seu representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Em caso de alteração, será entregue uma cópia atualizada do Regulamento Interno ao utente ou representante legal ou familiar, passando a vigorar esta.

**NORMA 38ª
INTEGRAÇÃO DE LACUNAS**

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

**NORMA 39ª
DISPOSIÇÕES COMPLEMENTARES**

1. Em caso de doença ou acidente, a Instituição obriga-se a comunicar, imediatamente, o facto à pessoa próxima do utente.
2. Se necessário, serão promovidas as diligências para o transporte e internamento em unidade hospitalar do utente que dele careça, no âmbito do Serviço Nacional de Saúde.
3. A pessoa próxima do utente, depois de avisada pelos serviços, conforme referido no ponto 1, será responsável pelo devido acompanhamento do utente, na unidade hospitalar.
4. A administração de medicação ao utente obriga à cópia da prescrição médica, onde conste o nome do medicamento e a posologia.

**NORMA 40ª
ENTRADA EM VIGOR**

O presente regulamento entra em vigor 30 dias após ter sido dado conhecimento do seu conteúdo/alterações aos utentes e ao ISS, IP/Centro Distrital de Coimbra, entidade competente para o acompanhamento da resposta social.

Aprovado em reunião de Direção do dia 20 de novembro de 2025.

A Direção